



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย โทร ๐ ๔๒๖๖ ๐๙๖๖

ที่ มท ๗๔๒๐๑/๑๐๓๓

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสถิติและสรุปผลการเฝ้าระวังความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลโพนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย (ผ่านปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย)

ตามที่เทศบาลตำบลโพนทราย ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบกับ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน ที่กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ ในการ จัดบริการสาธารณะในตามภารกิจด้านต่างๆ และ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ขอรับบริการ นั้น

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโพนทราย จึงขอรายงานสถิติผู้ขอรับบริการตามแผนงาน ภารกิจต่างๆ รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่ขอรับบริการด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ สอ.

(นพนธ์ บุญมี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

นาย/ปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย ขอเสนอให้รับทราบ ๗๖ ๔๖

(นางสาวปิยพร บุญรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

-ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

ลงชื่อ

(นายจันทร์วิชัย พรหมจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลโพนทราย

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย

ลงชื่อ

(นายวิญญู เขจรักษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโพนทราย

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมิน เพื่อสรุปผล

จำนวน๕๐.....คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทราย ประจำปี

งบประมาณ ๒๕๖๓

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโพนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	๑๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑-๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๐	๒๐
ปริญญาตรี	๒	๔
ปริญญาโท	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน	๑	๒
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐

๒๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ (๕= มากที่สุด ๔=มาก ๓=ปานกลาง ๒=พื่อน้อย ๑= น้อยที่สุด)

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พื่อน้อย	น้อยที่สุด
๑.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีรอยยิ้ม/อภัยยศยิต)	๘/๑๖%	๑๗/๗๔%	๕/๑๐%	-	-
	๒.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑/๒๒%	๓๕/๗๐%	๔/๘%	-	-
	๓.การเอาใจใส่ การกระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%	-	-
	๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๗/๑๔%	-	-
	๕.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	-	-
	๖.ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%	-	-
๒.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	-	-
	๒.ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	-	-
	ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ				-	-
	๓.ความเพียงพอ -ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	-	-
	๔.คุณภาพและความทันสมัย “ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	-	-
	๕.มีป้าย ข้อความจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%	-	-
	๖.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๘/๑๖%	-	-
๓.	ความพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	-	-
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%	-	-
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๒/๔%	-	-

จากตารางที่ ๒/.

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๐๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๘๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๑๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโพนทราย โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙

๗. ปัญหาและอุปสรรค

ระบบสารสนเทศยังไม่เสถียร ทำให้ลงข้อมูลไม่ได้ตามที่ต้องการ

๘. ข้อเสนอแนะ

อยากให้มีการบริการผ่านเว็บไซต์ เช่นจองบัตรคิวในการบริการ อำนวยความสะดวกการ
ให้ผู้รับบริการลดระยะเวลาการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลโพนทราย
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

