



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย สำนักปลัด โทรศัพท์, โทรสาร (๐๔๒) ๙๙๐๔๐๑, ๙๙๐๔๐๐

ที่ นค ๕๓๗๐๑/๒๕๖

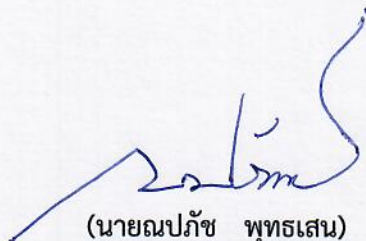
วันที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ชัย

สำนักปลัด (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย) ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายณภัช พุทธเสน)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็น.....



(นายอรุณ จิตมัตย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....



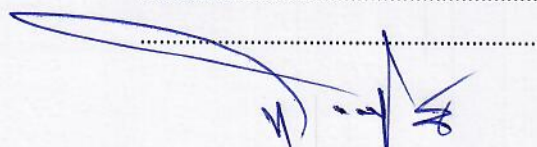
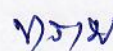
จำอาภาศเอก



(สุรัชิต พิสัยพันธ์)

ปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย

ความเห็น.....



(นายทองปน วรคันธ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ชัย



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง
หนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับการบริการ ผู้ประสานงานกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๓๖๐ คน

๒.ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๗	๓๒.๕๐
หญิง	๒๔๓	๖๗.๕๐
รวม	๓๖๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปีลงมา	๑๖	๔.๔๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๙๗	๒๖.๙๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๕	๓๔.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๓	๑๗.๕๐
ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๕๙	๑๖.๔๐
รวม	๓๖๐	๑๐๐

๓. สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๑๒๒	๓๓.๙๐
สมรส	๑๙๖	๕๔.๔๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๒	๑๑.๗๐
รวม	๓๖๐	๑๐๐

๔. อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๑	๕.๘๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๑	๑๑.๔๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๘๔	๒๓.๓๐
รับจ้างทั่วไป	๗๕	๒๐.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	๘.๑๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓๑	๘.๖๐
เกษตรกร/ประมง	๔๔	๑๒.๒๐
ว่างงาน	๓๕	๙.๗๐
รวม	๓๖๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

รายการ	X	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๔๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๗๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๖	๐.๔๐	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๕.๒๐		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	X	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๔๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๗๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๐.๖๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๔	๐.๕๓	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๔.๘๐		

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	X	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๓๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๔๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๘๑	๐.๓๕	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๖.๒๐		

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	X	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๖๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๕		

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	X	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
งานด้านทะเบียน	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๔๐	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๓๕	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๕	๙๕	๐.๕๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๔๖	มากที่สุด

๖.สรุปผลการประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ที่มาใช้บริการในงาน ๔ งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของเทศบาล

๗.๒ ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อทำการเจาะลึกทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๗.๓ ควรมีการทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๗.๔ ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุปเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๗.๕ ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

๗.๖ การพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาล ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2565



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคายขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้ระดับคะแนน 10 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของเทศบาลในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนทั้งหมดจำนวน 7,900 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประกอบด้วยหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.70 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.40 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.30

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านทะเบียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

3. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80