



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโพนทอง โทร ๐-๔๓๘๔-๐๔๗๗

ที่ กส ๗๗๕๐๑/๑๐๙๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนทอง

ตามที่ เทศบาลตำบลโพนทอง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งจากการสุ่ม ตัวอย่างจากจำนวนประชาชน ในพื้นที่ตำบลโพนทอง จำนวน ๑๐๐ คน ในการตอบแบบประเมินฯสรุปได้ ดังนี้

ด้านการบริการประชาชน จากแบบสำรวจความพึงพอใจ ประชาชนในพื้นที่ตำบลโพนทอง ใน ภาพรวมประชาชน มีความพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕

ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จากแบบสำรวจความพึงพอใจ ในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ ๗๕

ในการนี้ เทศบาลตำบลโพนทอง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการ ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสรินญา สภะนามัย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสิริยงกร ภูถาดลาย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นายสุรยกานต์ มงคลสินธุ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายสิริเศรษฐ์ เวียงเพิ่ม)

ปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง

๑๗๑๖๗

(ลงชื่อ)

(นายสุตใจ บัวลอย)

นายกเทศมนตรีตำบลโพนทอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ในการบริการและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ “เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็น ข้อยกเว้น”
เทศบาลตำบลโพนทอง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในการบริการและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของประชาชน เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในการมาใช้บริการของประชาชน เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ส่วนที่ ๑ การบริการประชาชน ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และแสดงเป็นตารางที่แผนภูมิได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๐ คน	๖๐
หญิง	๔๐ คน	๔๐
รวม	๑๐๐ คน	๑๐๐

๒. อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมา มีอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖%

ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๘ - ๒๙ ปี	๑๔	๑๔
๓๐ - ๔๙ ปี	๕๘	๕๘
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๖	๒๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๓. อาชีพ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ รองลงมา อาชีพค้าขาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และแสดงเป็นตารางที่แผนภูมิได้ ดังนี้

ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๙
ค้าขาย	๔๓	๔๓
รับจ้าง	๔๗	๔๗
อื่นๆ	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน การบริการประชาชน โดยแสดงค่าร้อยละของความคิดเห็น ผู้ตอบแบบประเมิน

ด้าน	รายการ	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควรปรับปรุง (๑)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ แนะนำ รวดเร็ว เอาใจใส่ และแก้ไข ปัญหา	๖๕	๖๕%	๓๐	๓๐	๕	๕	-	-	-	-
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๕	๘๕%	๑๐	๑๐	๕	๕	-	-	-	-
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่สำหรับการให้บริการเพียงพอ สะอาด	๗๕	๗๕%	๑๕	๑๕	๑๐	๑๐	-	-	-	-

จากตารางพบว่า ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ลำดับที่สอง คือด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่ ๓ คือ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๕

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนทอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๑. ท่านทราบหรือไม่ว่า กรมมีมติเห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐจะต้องนำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	๙๒	๙๒
ไม่ทราบ	๘	๘

๒. ท่านคิดว่า พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มีประโยชน์ต่อประชาชนหรือไม่

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีประโยชน์มาก	๗๒	๗๒
มีประโยชน์ปานกลาง	๒๘	๒๘
มีประโยชน์น้อย	-	-
ไม่มีความคิดเห็น	-	-

๓. ประเภทของข้อมูล/ข่าวสารที่เข้าสู่ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนงาน/โครงการ/งบประมาณ	๔๓	๔๓
เอกสารเผยแพร่ทั่วไป/ท่องเที่ยว	๓๕	๓๕
เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/มติ กรม.	๘	๘
เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง	๑๒	๑๒
อื่นๆ	๒	๒

๔. ท่านต้องการรับทราบข้อมูล/ข่าวสารของราชการ ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขอคู่มือข้อมูล/ข่าวสารด้วยตนเอง ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการจังหวัด และส่วนราชการต่างๆ	๘๔	๘๕
เอกสารแผ่นพับ/โปสเตอร์/ ประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการ	๖๕	๖๕
ทางไปรษณีย์	-	-
สถานีวิทยุ/สปอร์ตโมชัน	๑๘	๑๘
ทางโทรศัพท์/โทรสาร	-	-
ทางเว็บไซต์/จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	๓	๓

ระดับความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ข้อ	รายการ	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		ควรปรับปรุง (๑)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	ระบบการจัดหมวดหมู่ และการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	๗๕	๖๕%	๒๐	๓๐%	๕	๕	-	-	-	-
๒	ความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง www.phothong-mu.go.th	๘๕	๘๕%	๑๐	๑๐%	๕	๕	-	-	-	-
๓	มีความพอใจที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง www.phothong-mu.go.th	๖๕	๗๕%	๒๕	๑๕%	๑๐	๑๐	-	-	-	-

จากตารางพบว่า ในส่วนของความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง www.phothong-mu.go.th มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ลำดับที่สอง คือระบบการจัดหมวดหมู่ และการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่ ๓ คือ มีความพอใจที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง www.phothong-mu.go.th มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๕

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๗๕

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

