



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย

อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับการบริการ ผู้ประสานงานกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๖๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๖	๔๘.๘๙
หญิง	๑๘๔	๕๑.๑๑
รวม	๓๖๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๓๐ ปี	๑๒	๓.๓๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๔๔	๔๐.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๐๐	๕๕.๕๖
ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๔	๑.๑๑
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

๓. สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๗๒	๒๐.๐๐
สมรส	๒๖๘	๗๔.๔๔
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๐	๕.๕๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๔	๖.๖๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๖๐	๔๔.๔๔
รับจ้างทั่วไป	๘๐	๒๒.๒๒
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	๙๖	๒๖.๖๗
ว่างงาน	-	-
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๑๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๑๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๑๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๒	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๕	๐.๐๙	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๑.๐๐		

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๒๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๒๓	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๑๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๐.๑๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๘	๐.๐๙	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๑.๖๐		

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๑๙	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๒๕	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	๐.๑๙	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕	๐.๑๘	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๖	๐.๑๒	มาก
ร้อยละ	๘๙.๒๐		

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจงานด้านงานใต้หรือภาษี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๙	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๑๗	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๑๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๑๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๕	๐.๐๘	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๓.๐๐		

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๐.๑๒	มาก
ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๖	มากที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัยที่มาใช้บริการในงาน ๔ งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ การเข้ารับการประสานงาน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์อันดีในการประสานงาน
- ๗.๕ ขอให้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารกับทุกภาคส่วน