

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเกาะยาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลเกาะยาว ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ ๑ ตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๔๒ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๘๗๔ คน โดยแยกเป็นชาย ๔๓๙ คน แยกเป็นหญิง ๔๓๕ คน มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๐ คน หญิง จำนวน ๓๐ คน

๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๙ คน ๒) ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๒ คน ๓) ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๔ คน ๔) มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน

๓. การศึกษา ๑) ประถมศึกษาจำนวน ๑๘ คน ๒) มัธยมศึกษาจำนวน ๔๖ คน ๓) ปวช./ปวส. จำนวน ๑๖ คน ๔) อนุปริญญา จำนวน ๙ คน ๕) ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน ๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน ๗) อื่น ๆ (ไม่มี)

๔. อาชีพ ๑) เกษตรกร จำนวน ๓๑ คน ๒) ประมง จำนวน ๑๗ คน ๓) ลูกจ้าง จำนวน ๘ คน ๔) รับราชการ จำนวน ๙ คน ๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๔ คน อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๘๕	๑๕	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙๐	๑๐	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘๐	๑๘	๒	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๑๔	๑	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๙๕	๕	๐	๐
๗	ด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ	๙๐	๑๐	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๘๐	๑๗	๓	๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเกาะยาว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะยาวในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ ดังนี้

๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๘๕ ดี ร้อยละ ๑๕

๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐

๓) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๑๘ พอใช้ ร้อยละ ๒

๔) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๕ ดี ร้อยละ ๑๔ พอใช้ ร้อยละ ๑

๕) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐

๖) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๙๕ ดี ร้อยละ ๕

๗) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๗๖ ดี ร้อยละ ๙๐

๘) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการ มีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๑๗ พอใช้ ร้อยละ ๓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเกาะยาว ทุกด้าน ร้อยละ ๘๑.๐๐

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเกาะยาว**

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					✓
๒.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			✓		
๓.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น		✓			
๔.	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ ลดลง		✓			
๕.	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			✓		
๖.	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตตำบลเพิ่มขึ้น					✓
๗.	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร			✓		
๘.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง				✓	
๙.	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้			✓		
๑๐.	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน					✓
๑๑.	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					✓
๑๒.	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง					✓
๑๓.	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
๑๔.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
๑๕.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กร					✓

**การสรุปผลการปฏิบัติราชการตามแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลตำบลเกาะยาว**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒.	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจการบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๓.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๔.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๕.	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖.	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๘.	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๙.	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๑๐.	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๑.	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๒.	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๓.	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

**แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
ของเทศบาลตำบลเกาะยาว**

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๖.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	