



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน โทร. ๑๐๒

ที่ สป ๑๐๓/๕๙๘

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการประมวลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา เณรจาทิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางภัทรรัตน์ แสงภู)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสุรงค์ อินทร์พรหม)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมากมาย เทศบาลตำบลดอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างมีทั้งเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้มีการประชุมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ซึ่งที่ประชุมดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามการประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 คน และได้สรุปความคิดเห็นต่อการรับบริการดังนี้

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุป ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 31         | 53.4   |
| หญิง | 27         | 46.6   |
| รวม  | 58         | 100.0  |

#### อายุ

| อายุ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 18 ปี    | 1          | 1.7    |
| ระหว่าง 18-25 ปี | 10         | 17.2   |

|                  |    |       |
|------------------|----|-------|
| ระหว่าง 25-35 ปี | 10 | 17.2  |
| ระหว่าง 35-50 ปี | 13 | 22.4  |
| มากกว่า 50 ปี    | 24 | 41.4  |
| รวม              | 58 | 100.0 |

#### การศึกษา

| การศึกษา             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา           | 5          | 8.6    |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 16         | 27.6   |
| ปวช./ปวส.            | 10         | 17.2   |
| อนุปริญญา            | 7          | 12.1   |
| ปริญญาตรี            | 17         | 29.3   |
| ปริญญาโท             | -          | -      |
| อื่น ๆ               | 3          | 5.2    |
| รวม                  | 58         | 100.0  |

#### อาชีพหลัก

| อาชีพหลัก           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| เกษตรกร             | 14         | 24.1   |
| ลูกจ้าง             | 10         | 17.2   |
| รับราชการ           | 2          | 3.4    |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 24         | 41.4   |
| อื่น ๆ              | 8          | 13.8   |
| รวม                 | 58         | 100.0  |

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอนเจดีย์พบว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.4 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 46.6 อายุส่วนใหญ่มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.4 โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า 18 ปี ร้อยละ 1.7 อายุระหว่าง 18 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุระหว่าง 35 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.4 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ อาชีพหลักส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาได้แก่ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.1

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการมี 4 ระดับ ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

| ลำดับที่ | รายการ                                                                                                                                    | ดีมาก | ดี   | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------|
| 1.       | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน | 55.2  | 43.1 | 1.7   | -           |
| 2.       | ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                     | 69.0  | 31.0 | -     | -           |
| 3.       | ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ                                                                                                 | 56.9  | 43.1 | -     | -           |
| 4.       | แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร                                                               | 65.5  | 34.5 | -     | -           |
| 5.       | ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                     | 55.2  | 44.8 | -     | -           |
| 6.       | ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                             | 67.2  | 32.8 | -     | -           |
| 7.       | การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น                                                                                                          |       |      |       |             |
|          | - ที่นั่งรอรับบริการ                                                                                                                      | 63.8  | 36.2 | -     | -           |
|          | - ที่บริการน้ำดื่ม                                                                                                                        | 63.8  | 36.2 | -     | -           |
|          | - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ                                                                                 | 63.8  | 36.2 | -     | -           |
|          | - ห้องน้ำ                                                                                                                                 | 63.8  | 36.2 | -     | -           |

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ 99.83

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ได้เสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ การดำเนินงานในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อบกพร่อง

ประเมินความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน  
แบบสอบถามการอำนวยความสะดวก ปี63.sav

เพศ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ชาย   | 31        | 53.4    | 53.4          | 53.4                  |
|       | หญิง  | 27        | 46.6    | 46.6          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

อายุ

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ต่ำกว่า18ปี      | 1         | 1.7     | 1.7           | 1.7                   |
|       | ระหว่าง 18-25 ปี | 10        | 17.2    | 17.2          | 19.0                  |
|       | ระหว่าง 25-35 ปี | 10        | 17.2    | 17.2          | 36.2                  |
|       | ระหว่าง 35-50 ปี | 13        | 22.4    | 22.4          | 58.6                  |
|       | มากกว่า 50 ปี    | 24        | 41.4    | 41.4          | 100.0                 |
|       | Total            | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

การศึกษา

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ประถม     | 5         | 8.6     | 8.6           | 8.6                   |
|       | มัธยม     | 16        | 27.6    | 27.6          | 36.2                  |
|       | ปวช./ปวส. | 10        | 17.2    | 17.2          | 53.4                  |
|       | อนุปริญญา | 7         | 12.1    | 12.1          | 65.5                  |
|       | ปริญญาตรี | 17        | 29.3    | 29.3          | 94.8                  |
|       | อื่น ๆ    | 3         | 5.2     | 5.2           | 100.0                 |
|       | Total     | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

อาชีพ

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | เกษตรกร             | 14        | 24.1    | 24.1          | 24.1                  |
|       | ลูกจ้าง             | 10        | 17.2    | 17.2          | 41.4                  |
|       | รับราชการ           | 2         | 3.4     | 3.4           | 44.8                  |
|       | ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 24        | 41.4    | 41.4          | 86.2                  |
|       | อื่น ๆ              | 8         | 13.8    | 13.8          | 100.0                 |
|       | Total               | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและ  
 ระยะเวลาปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 32        | 55.2    | 55.2          | 55.2                  |
|       | ดี    | 25        | 43.1    | 43.1          | 98.3                  |
|       | พอใช้ | 1         | 1.7     | 1.7           | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 40        | 69.0    | 69.0          | 69.0                  |
|       | ดี    | 18        | 31.0    | 31.0          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 33        | 56.9    | 56.9          | 56.9                  |
|       | ดี    | 25        | 43.1    | 43.1          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการทำอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 38        | 65.5    | 65.5          | 65.5                  |
|       | ดี    | 20        | 34.5    | 34.5          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 32        | 55.2    | 55.2          | 55.2                  |
|       | ดี    | 26        | 44.8    | 44.8          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 39        | 67.2    | 67.2          | 67.2                  |
|       | ดี    | 19        | 32.8    | 32.8          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 37        | 63.8    | 63.8          | 63.8                  |
|       | ดี    | 21        | 36.2    | 36.2          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

-ที่นั่งรอรับบริการ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 37        | 63.8    | 63.8          | 63.8                  |
|       | ดี    | 21        | 36.2    | 36.2          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

-ที่บริการน้ำดื่ม

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 37        | 63.8    | 63.8          | 63.8                  |
|       | ดี    | 21        | 36.2    | 36.2          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

-ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 37        | 63.8    | 63.8          | 63.8                  |
|       | ดี    | 21        | 36.2    | 36.2          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |

-ห้องน้ำ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ดีมาก | 37        | 63.8    | 63.8          | 63.8                  |
|       | ดี    | 21        | 36.2    | 36.2          | 100.0                 |
|       | Total | 58        | 100.0   | 100.0         |                       |