



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน โทร. ๑๐๒

ที่ สป ๑๐๗/ ๑๐๓๙

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์

ตามที่ เทศบาลตำบลตอนเจดีย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการประมวลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา เณรจาทิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

นางภัทรรัตน์ แสงทิ  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายจตุรงค์ อินทร์พรหม)  
ปลัดเทศบาลตำบลตอนเจดีย์

- ทราบ  
(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)  
นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์



ประกาศเทศบาลตำบลดอนเจดีย์  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุทธศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)  
นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลอนเจดีย์

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ได้มีการประชุมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ซึ่งที่ประชุมดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๔ คน และได้สรุปความคิดเห็นต่อการรับบริการ ดังนี้

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุปดังนี้  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

### เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๔๔.๖
หญิง	๔๑	๕๕.๔
รวม	๗๔	๑๐๐.๐

อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๔
ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๓.๕
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๑๗.๖
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๑๕	๒๐.๓
ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี	๓๑	๔๑.๙
๖๑ ปี ขึ้นไป	๔	๕.๔
รวม	๗๔	๑๐๐.๐

การศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗	๒๓.๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๘	๒๔.๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๘	๑๐.๘
ปริญญาตรี	๒๖	๓๕.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๗
อื่น ๆ	๓	๔.๑
รวม	๗๔	๑๐๐.๐

อาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๔	๕.๔
ลูกจ้าง	๒๓	๓๑.๑
รับราชการ	๓	๔.๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๓๖.๕
อื่นๆ	๑๗	๒๓.๐
รวม	๗๔	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๔ เพศชาย ร้อยละ ๔๔.๖ อายุส่วนใหญ่ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙ โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑.๔, อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๓.๕, อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๑๗.๖ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๓ และอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๕.๔ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมาได้แก่ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑

ส่วนที่ ๒ ...

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย	๕๖.๘	๔๐.๕	๒.๗	-
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๕๕.๑	๔๑.๙	๔.๑	-
๓.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๘.๑	๔๐.๕	๑.๔	-
๔.	ความตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๕.๔	๓๙.๒	๕.๔	-
๕.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕๐.๐	๔๘.๖	๑.๔	-
๖.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๘.๑	๓๗.๘	๔.๑	-
๗.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๘	๓๗.๘	๑.๔	-
๘.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น				
	- ที่นั่งรอรับบริการ	๕๘.๔	๔๐.๕	๑.๔	-
	- ที่บริการน้ำดื่ม	๕๖.๘	๔๑.๙	๑.๔	-
	- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ	๕๘.๑	๔๐.๕	๑.๔	-
	- ห้องน้ำ	๕๖.๘	๔๑.๙	๑.๔	-

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

- เสียงตามสายไม่ค่อยได้ยิน (จุดท้ายตลาดให้หันลำโพงมาทางร้านค้า)