



ประกาศเทศบาลตำบลดอนเจดีย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุทธศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

นายกเทศมนตรีตำบล
.....หัวหน้าสำนักงาน
.....หัวหน้าฝ่าย
.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารทั่วไป โทร. ๑๐๒

ที่ สป ๑๐๙/๑๐๖๘

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์

ตามที่ เทศบาลตำบลตอนเจดีย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการประมวลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา เณรจาทิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางภัทรารัตน์ แสงภู)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายจตุรงค์ อินทร์พรหม)

ปลัดเทศบาลตำบลตอนเจดีย์

— ทราบ

(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลตอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลตอนเจดีย์

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

การติดตามการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๑ คน และได้สรุปความคิดเห็นต่อการรับบริการ ดังนี้

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุปดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๔๕.๗
หญิง	๔๔	๕๔.๓
รวม	๘๑	๑๐๐.๐

อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๒
ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี	๕	๖.๒
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๒
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๒๐	๒๔.๗
ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี	๒๕	๓๐.๙
๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๔.๘

รวม	๘๑	๑๐๐.๐
-----	----	-------

-๒-

การศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙	๑๑.๑
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๙	๒๓.๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๔	๑๗.๓
ปริญญาตรี	๒๘	๓๔.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔.๙
อื่น ๆ	๗	๘.๖
รวม	๘๑	๑๐๐.๐

อาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖	๗.๔
ลูกจ้าง	๑๔	๑๗.๓
รับราชการ	๗	๘.๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๓๐.๙
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๒
อื่นๆ	๒๘	๓๔.๖
รวม	๘๑	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๓ เพศชาย ร้อยละ ๔๕.๗ อายุส่วนใหญ่ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙ โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑.๒, อายุระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี ร้อยละ ๖.๒, อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๒ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๒๔.๗ และอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๔.๘ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ รองลงมาได้แก่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย	๖๔.๒	๓๔.๖	๑.๒	-
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๖๗.๙	๓๐.๙	๑.๒	-
๓.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๑.๖	๒๗.๒	๑.๒	-
๔.	ความตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๙.๓	๓๗.๐	๓.๗	-
๕.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๗๒.๘	๒๗.๒	-	-
๖.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๓	๒๓.๕	๑.๒	-
๗.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๔.๑	๒๔.๗	๑.๒	-
๘.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น				
	- ที่นั่งรอรับบริการ	๗๕.๓	๒๔.๗	-	-
	- ที่บริการน้ำดื่ม	๗๕.๓	๒๔.๗	-	-
	- ความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๗๗.๘	๒๒.๒	-	-
	- ห้องน้ำ	๗๖.๕	๒๓.๕	-	-

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๓

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง ช่วยลดความตึงเครียดในการมาติดต่อราชการ