



ประกาศเทศบาลตำบลดอนเจดีย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗/ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสกันธ์ บุญศรีสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารทั่วไป โทร. ๑๐๒

ที่ สป ๑๐๘/ ๑๐๖๓

วันที่ ๑๓/ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์

ตามที่ เทศบาลตำบลตอนเจดีย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลตอนเจดีย์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการประมวลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา เณรจาทิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

นางภัทราภรณ์ แสงภูมิ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายจตุรงค์ อินทร์พรหม)
ปลัดเทศบาลตำบลตอนเจดีย์

- ทน
นายสกนธ์ บุญศรีสุวรรณ
นายกเทศมนตรีตำบลตอนเจดีย์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลดอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

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

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๕๙.๔
หญิง	๔๐	๕๐.๖
รวม	๘๑	๑๐๐.๐

อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๔
ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี	๑๑	๑๓.๖
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๒
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๑๙	๒๓.๔
ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๒๓.๔
๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๕.๑
รวม	๘๑	๑๐๐.๐

การศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๒	๑๔.๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๑	๒๕.๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๓	๑๕.๗
ปริญญาตรี	๒๐	๒๔.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๖.๐
อื่น ๆ	๑๒	๑๔.๕
รวม	๘๓	๑๐๐.๐

อาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๗	๘.๔
ลูกจ้าง	๒๗	๓๒.๕
รับราชการ	๒	๒.๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๖.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๘
อื่นๆ	๒๑	๒๕.๓
รวม	๘๓	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๖ เพศชาย ร้อยละ ๔๙.๔ อายุส่วนใหญ่ ๔๑-๕๐ ปี และ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๒.๔, อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๓.๓, อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๑.๗ และอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไปร้อยละ ๑๖.๙ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมาได้แก่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย	๕๑.๘	๔๘.๒	-	-
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔๔.๖	๕๕.๔	-	-
๓.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๒	๓๖.๑	๓.๖	-
๔.	ความตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๖.๑	๕๙.๐	๔.๘	-
๕.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๕๔.๒	๔๕.๘	-	-
๖.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๓.๐	๔๗.๐	-	-
๗.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔.๒	๓๙.๘	๖.๐	-
๘.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น				
	- ที่นั่งรอรับบริการ	๕๑.๘	๔๘.๒	-	-
	- ที่บริการน้ำดื่ม	๕๓.๐	๔๗.๐	-	-
	- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕๔.๒	๔๕.๘	-	-
	- ห้องน้ำ	๕๓.๐	๔๗.๐	-	-

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

- เทศบาลให้บริการได้ดีทุกอย่างแล้ว