



ประกาศเทศบาลตำบลดอนเจดีย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสุทธศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

..... ปลัดเทศบาล
..... หัวหน้าฝ่าย
..... เจ้าหน้าที่

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลดอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้มีการประชุมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ซึ่งที่ประชุมดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๑๓ คน และได้สรุปความคิดเห็นต่อการรับบริการ ดังนี้

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย | ๔๑ | ๓๖.๓ |
| หญิง | ๗๒ | ๖๓.๗ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

อายุ

| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐-๓๐ ปี | ๑๔ | ๑๒.๔ |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๓๑ | ๒๗.๔ |
| ๔๑-๕๐ ปี | ๓๕ | ๓๑.๐ |
| ๕๑- ๖๐ ปี | ๒๑ | ๑๘.๖ |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๑๒ | ๑๐.๖ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

การศึกษา

| การศึกษา | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|------------|
| ประถมศึกษา | ๔๓ | ๓๘.๑ |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | ๒๓ | ๒๐.๔ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๒ | ๑๐.๖ |
| ปริญญาตรี | ๓๒ | ๒๘.๓ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๑.๘ |
| ไม่ได้เรียน | ๑ | ๐.๙ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

อาชีพหลัก

| อาชีพหลัก | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|------------|
| เกษตรกร | ๑๔ | ๑๒.๔ |
| ลูกจ้าง | ๒๑ | ๑๘.๖ |
| รับราชการ | ๑ | ๐.๙ |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖๓ | ๕๕.๘ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| อื่นๆ | ๑๔ | ๑๒.๔ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศชาย ร้อยละ ๓๖.๓ เพศหญิง ร้อยละ ๖๓.๗ อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑ โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๐, อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๒.๔, อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๔, อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๘.๖, ๖๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๐.๖ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรีและระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓ และ ๒๐.๔ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘ รองลงมาได้แก่ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

| ลำดับที่ | รายการ | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|----------|--|-------|------|-------|-------------|
| ๑. | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย | ๔๖.๙ | ๔๗.๘ | ๔.๔ | ๐.๙ |
| ๒. | มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน | ๓๘.๑ | ๕๘.๔ | ๓.๕ | - |
| ๓. | ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๖๘.๑ | ๓๐.๑ | ๑.๘ | - |
| ๔. | การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ | ๖๔.๖ | ๓๔.๕ | ๐.๙ | - |
| ๕. | แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร | ๔๘.๗ | ๔๖.๙ | ๔.๔ | - |
| ๖. | ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ | ๖๖.๔ | ๓๒.๗ | ๐.๙ | - |
| ๗. | ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๖๗.๓ | ๓๑.๙ | ๐.๙ | - |
| ๘. | การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น | | | | |
| | - ที่นั่งรอรับบริการ | ๗๖.๑ | ๒๓.๙ | - | - |
| | - ที่บริการน้ำดื่ม | ๗๗.๐ | ๒๓.๐ | - | - |
| | - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ | ๗๙.๖ | ๒๐.๔ | - | - |
| | - ห้องน้ำ | ๗๔.๓ | ๒๕.๗ | - | - |

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ได้เสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ ดังนี้

๑. ควรมีโรงจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
๒. ควรปรับปรุงป้ายบอกทางเข้าเทศบาล
๓. ควรมีการปลูกต้นไม้ในบริเวณสำนักงาน เพื่อให้เกิดความร่มรื่น
๔. การบริการดี สะอาด เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเองดีมาก
๕. โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี