



ประกาศเทศบาลตำบลอนเจดีย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตามที่ เทศบาลตำบลอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)
นายกเทศมนตรีตำบลอนเจดีย์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลดอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้มีการประชุมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ซึ่งที่ประชุมดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ด้วยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๓ คน และได้สรุปความคิดเห็นต่อการรับบริการ ดังนี้

จากการเก็บข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามผลสรุปดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๓๕
หญิง	๘๐	๖๕
รวม	๑๒๓	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๒.๔
ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี	๙	๗.๓
ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี	๒๒	๑๗.๙
ระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี	๕๔	๔๓.๙
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๕	๒๘.๕
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐

การศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๐.๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๗	๒๒.๐
ปวช./ปวส.	๑๕	๑๒.๒
อนุปริญญา	๕	๔.๑
ปริญญาตรี	๔๓	๓๕.๐
ปริญญาโท	๖	๔.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘
อื่นๆ	๑	๐.๘
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐

อาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๕	๑๒.๒
ลูกจ้าง	๒๕	๒๐.๓
รับราชการ	๖	๔.๙
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕๘	๔๗.๒
อื่นๆ	๑๙	๑๕.๔
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศชาย ร้อยละ ๓๕.๐ เพศหญิง ร้อยละ ๖๕.๐ อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๕ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙ โดยจำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี ร้อยละ ๒.๔, อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี ร้อยละ ๗.๓, อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๑๗.๙, อายุมากกว่า ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๘.๕ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่าและระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ และ ๒๐.๓ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒ รองลงมาได้แก่ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔๘.๘	๔๔.๗	๔.๙	๑.๖
๒.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๖.๗	๓๓.๓	-	-
๓.	ความตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๘.๕	๓๙.๘	๑.๖	-
๔.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๔๕.๕	๔๘.๘	๔.๙	๐.๘
๕.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓.๔	๓๔.๑	๒.๔	-
๖.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๑.๐	๓๘.๒	๐.๘	-
๗.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น				
	- ที่นั่งรอรับบริการ	๖๔.๒	๓๓.๓	๒.๔	-
	- ที่บริการน้ำดื่ม	๖๔.๒	๓๔.๑	๑.๖	-
	- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๖๔.๒	๓๔.๑	๑.๖	-
	- ห้องน้ำ	๖๒.๖	๓๕.๘	๑.๖	-

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๓

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอนเจดีย์ได้เสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ ดังนี้

๑. ดีมาก สะดวก รวดเร็ว
๒. เจ้าหน้าที่ใจดี พุดจาดี ยิ้มแย้มเป็นกันเอง เวลามาติดต่อไม่รู้สึกเกร็ง
๓. ป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ยังไม่ชัดเจน
๔. บริการดี รวดเร็ว ทันใจ
๕. ควรติดม่านบังห้องน้ำชาย
๖. ผังภาพถ่ายควรย้ายไปติดตั้งให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ (ติดด้านหน้าใกล้สถานที่ให้บริการ)