



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน โทร. ๑๐๒

ที่ สป ๑๐๓/๑๑๕๑

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการประมวลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา เณรจาทิ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางภัทรารัตน์ แสงภู)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายจตุรงค์ อินทร์พรหม)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์



ประกาศเทศบาลตำบลดอนเจดีย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุทธิศักดิ์ ชัยธนทรัพย์)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก เทศบาลตำบลดอนเจดีย์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือ ยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

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	๒๙	๓๘.๒
หญิง	๔๗	๖๑.๘
รวม	๗๖	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐
ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี	๑	๑.๓
ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี	๑๗	๒๒.๔
ระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี	๒๐	๒๖.๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๘	๕๐.๐
รวม	๗๖	๑๐๐.๐

การศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๕	๑๙.๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๗	๒๒.๔
ปวช./ปวส.	๔	๕.๓
อนุปริญญา	๓	๓.๙
ปริญญาตรี	๓๑	๔๐.๘
ปริญญาโท	๓	๓.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๓
อื่นๆ	๒	๒.๖
รวม	๗๖	๑๐๐.๐

อาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๘	๑๐.๕
ลูกจ้าง	๑๐	๑๓.๒
รับราชการ	๕	๖.๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๔	๔๔.๗
อื่นๆ	๑๙	๒๕.๐
รวม	๗๖	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ตอบแบบสอบถามการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศชาย ร้อยละ ๓๘.๒ เพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๘ อายุส่วนใหญ่มากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ โดยจำแนกเป็นอายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี ร้อยละ ๑.๓, อายุระหว่าง ๒๕ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๒๒.๔, อายุระหว่าง ๓๕ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๓ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาและประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ และ ๑๙.๗ ตามลำดับ อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗ รองลงมาได้แก่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ความสะดวก ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มี ๔ ระดับ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เกี่ยวกับการให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๕๓.๙	๔๐.๘	๕.๓	-
๒.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๒.๔	๒๗.๖	-	-
๓.	ความตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๖๑.๘	๓๕.๕	๒.๖	-
๔.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร	๖๐.๕	๓๕.๕	๓.๙	-
๕.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒.๔	๒๖.๓	๑.๓	-
๖.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๙.๗	๒๘.๙	๑.๓	-
๗.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น				
	- ที่นั่งรอรับบริการ	๖๑.๘	๓๕.๕	๒.๖	-
	- ที่บริการน้ำดื่ม	๖๐.๕	๓๖.๘	๒.๖	-
	- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ	๖๐.๕	๓๖.๘	๒.๖	-
	- ห้องน้ำ	๖๐.๕	๓๖.๘	๒.๖	-

ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๐

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ได้เสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ ดังนี้

๑. ทุกอย่างดีมากอยู่แล้วไม่มีข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ควรปรับปรุงภายในสำนักงาน

๑. ควรมีป้ายบอกทางเข้า-ออกบริเวณประตู

สิ่งที่เทศบาลควรนำไปปรับปรุงแก้ไขในพื้นที่รับผิดชอบ

๑. ควรเก็บความเรียบร้อยของสายเคเบิล

๒. ดีเส้นกลางถนนปราบไถรจักร