



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

ที่ ชน ๕๓๑๐๑ / -

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลดอนก่า

ตามที่เทศบาลตำบลดอนก่า ได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อใช้ บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนก่า ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวล สรุปลักษณ์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มี ประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามรายละเอียดแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้ และเพื่อเป็นการ ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว ทางเว็บไซต์ <http://www.donkhum.go.th/> ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมฤทัย พินประพัฒน์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลดอนก่า
เพื่อโปรดทราบ

(นางนุชนารถ ธนานิิตย์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนก่า
เพื่อโปรดทราบ

(นายสมบัติ ไหล่แท้)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลดอนก่า

ความเห็นนายกเทศมนตรี

ทราบ

ความคิดเห็น.....

.....

(นายบัญญัติ เหมศรีสวัสดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนก่า



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลดอนก้า
อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลคอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

➤ สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล ณ จุดบริการ) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๑๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ
๑. ชาย จำนวน ๔๙ คน
๒. หญิง จำนวน ๗๓ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ไม่เกิน ๑๙ ปี	จำนวน ๖ คน
	๒. อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๑๓ คน
	๓. อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	จำนวน ๓๑ คน
	๔. อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	จำนวน ๓๒ คน
	๕. อายุ ๕๐ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๖. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๑ คน

จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๐ คน
๒. ประถมศึกษา	จำนวน ๕๓ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๓ คน
๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๒๓ คน
๕. อนุปริญญา / ปวส.	จำนวน ๔ คน
๖.ปริญญาตรี	จำนวน ๒๔ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน
๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	จำนวน ๒ คน

อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๕๙ คน
	๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๙ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๑๓ คน
	๔. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๖ คน
	๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๖. อื่น ๆ	จำนวน ๒๐ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๕๙ คน
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	จำนวน ๓๘ คน
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑๙ คน
๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๑๕ คน
๕. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๑๔ คน
๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑ คน
๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๙ คน
๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๕ คน
๙. การชำระภาษีต่างๆ	จำนวน ๔๐ คน
๑๐. อื่น ๆ	จำนวน ๒๒ คน

จากผู้ตอบ จำนวน ๑๒๑ คน เรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๒๒๒ ข้อ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๗	๗๓	๒	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๔๔	๖๙	๙	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖	๗๔	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๗	๗๗	๘	๐	๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๗๖	๗	๐	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๗๘	๗	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๘	๘	๐	๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๑	๗๐	๑๑	๐	๐
รวม ๙๗๖ คะแนน	๓๒๗	๕๙๕	๕๔	๐	๐

จากตารางส่วนที่ ๓ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๓๒๗	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๕๑
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	๕๙๕	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๙๖
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๕๔	คิดเป็นร้อยละ	๕.๕๓
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	๐	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	๐	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำนวน ๑๒๒ คน ประเด็นการประเมินจำนวน ๘ ประเด็น รวมคะแนน ทั้งหมด ๙๗๖ คะแนน สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๖ ลำดับความพึงพอใจรองลงมาคือ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑ และลำดับความพึงพอใจลำดับที่สามคือ พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๓ และลำดับความพึงพอใจต่ำที่สุดซึ่งไม่มีคะแนนเลย คือ พึงพอใจน้อย และ ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ สรุปผลการประเมิน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ชื่นชมการให้บริการที่ดีของเทศบาล แต่ระดับความพึงพอใจสูงสุดยังอยู่ในลำดับที่ ๒ ในทุกประเด็นการประเมิน เพื่อให้การบริการของเทศบาลตำบลดอนก่า มีการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น เห็นควรดำเนินการดังนี้

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและแนะนำให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้

๗.๒ ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

๗.๓ ควรมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนมากขึ้น และลดขั้นตอน ความยุ่งยาก ซับซ้อนให้น้อยลง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

๗.๔ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจ

๗.๕ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ