



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนโมง

ที่ สป. /๒๕๖๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนโมง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตำบลดอนโมง

ด้วย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนโมง ได้ทำการสำรวจรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนโมง ณ จุดบริการ ซึ่งได้สำรวจผู้มารับบริการตั้งแต่วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ ถึง ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑ ผ่านแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ แล้ว จึงขอสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๖๗ คน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเบญจมาศ ศรีสุทัศน์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน รองปลัดฯ/ปลัด
- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(นายปรัชญานันต์ ชันสุวรรณ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑ ต.ค. ๒๕๖๑

(นางสาวเรณู หลวงกอง)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลดอนโมง

1 ต.ค. 2561

จำเอก
(สมพงษ์ สุกฤตน์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลดอนโมง

1 ต.ค. 2561

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลดอนโมง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๓๑ คน	หญิง จำนวน ๓๖ คน
๒.อายุ	๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี (ไม่มี) ๓.ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี จำนวน ๒๗ คน	๒.ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน ๔.มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน ๓.ปวช./ปวส. จำนวน ๑๐ คน ๕.ปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน ๗.อื่น ๆ (ไม่มี)	๒.มัธยมศึกษา จำนวน ๑๙ คน ๔.อนุปริญญา จำนวน ๒ คน ๖.สูงกว่าปริญญาตรี (ไม่มี)
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร จำนวน ๑๑ คน ๓.รับราชการ จำนวน ๕ คน ๖.อื่น ๆ จำนวน ๑๑ คน	๒.ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน ๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน

ส่วนที่ ๒

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๖ คน
๓. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๑ คน
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๑๕ คน
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๑ คน
๖. การออกแบบอาคาร	จำนวน ๑๐ คน
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๕ คน
๘. การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๑๐ คน
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๗ คน
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	(ไม่มี)
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน ๓ คน
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	(ไม่มี)
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๑ คน
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก(ไม่มี)	

๑๕. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร(ไม่มี)
 ๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(ไม่มี)
 ๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น(ไม่มี)
 ๑๘. อื่น ๆ จำนวน ๗ คน

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก (คน/ร้อยละ)	ดี (คน/ร้อยละ)	พอใช้ (คน/ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (คน/ร้อยละ)
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๖/๓๙%	๓๖ /๕๔%	๕ /๗%	-
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๒ /๓๓%	๓๕ /๕๒%	๑๐ /๑๕%	-
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๓๙ /๕๘%	๒๘ /๔๒%	-	-
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔ /๓๖%	๓๓ /๔๙%	๑๐ /๑๕%	-
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๔ /๓๖%	๒๗ /๔๐%	๑๖ /๒๔%	-
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๔ /๓๖%	๒๖ /๓๙%	๑๗ /๒๕%	-
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๐ /๔๕%	๓๕ /๕๒%	๒ /๓%	-
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๔ /๕๑%	๓๓ /๔๙%	-	-
รวมระดับความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	๕๙.๑๖	๖๗.๑๑	๑๕.๙๑	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๓๖-๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมืองในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก และระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้ส่วนหนึ่ง และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๕๙.๑๖ และในระดับดีเฉลี่ยร้อยละ ๖๗.๑๑ สำหรับสามลำดับแรกที่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสุภาพในการให้บริการ จำนวนมากที่สุด ๓๙ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๓๔ คน และมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอเป็นลำดับถัดมา จำนวน ๓๐ คน ส่วนสามลำดับแรกที่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดี มีดังนี้ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย จำนวน ๓๖ คน รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน ๓๕ คน ลำดับที่สาม ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๓๓ คน สำหรับประเด็นต่ำสุดคือคุณภาพระดับพอใช้ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน ๒ คน