**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ของเทศบาลตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561**

**(มกราคม – สิงหาคม 2561)**

**........................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561(มกราคม – สิงหาคม 2561) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตเทศบาล และผู้มาติกต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม

และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

1. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ.2561

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน

จังหวัดสระบุรี

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองโดน ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ.2561 (มกราคม – สิงหาคม 2561) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |

1. เพศ

ชาย 49 (49.00)

หญิง 51 (51.00)

**รวม 100 (100.00)**

|  |
| --- |
| 1. อายุระหว่าง |

ต่ำกว่า 18 ปี 1 (01.00)

18 – 35 ปี 25 (25.00)

36 – 50 ปี 44 (44.00)

มากกว่า 50 ปี 30 (30.00)

**รวม 100 (100.00)**

|  |
| --- |
| 1. การศึกษา |

ประถม 35 (35.00)

มัธยมศึกษา 22 (22.00)

ปวช./ปวส. 21 (21.00)

อนุปริญญา 3 (03.00)

ปริญญาตรี 14 (14.00)

สูงกว่าปริญญาตรี 3 (03.00)

อื่นๆ 2 (02.00)

**รวม 100 (100.00)**

|  |
| --- |
| 1. อาชีพ |

เกษตรกร 34 (34.00)

ลูกจ้าง 29 (29.00)

รับราชการ 8 (08.00)

ประกอบธุรกิจส่วนตัว 26 (26.00)

อื่นๆ 3 (03.00)

**รวม 100 (100.00)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | ลำดับ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ปรับปรุง | | 1 | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | 67 | 33 | 0 | 0 | | 2 | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | 51 | 49 | 0 | 0 | | 3 | ความสุภาพในการให้บริการ | 59 | 41 | 0 | 0 | | 4 | ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | 52 | 47 | 1 | 0 | | 5 | การจัดสถานที่รอรับให้บริการ | 47 | 51 | 2 | 0 | | 6 | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | 50 | 45 | 5 | 0 | | 7 | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | 46 | 46 | 8 | 0 | | 8 | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | 53 | 46 | 1 | 0 | |

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองโดน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองโดนในภาพรวมอยู่ในระดับดี

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 53.00 ในระดับดี เฉลี่ย 44.75 และระดับพอใช้ เฉลี่ย 2.25 มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์

และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 67 คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีความสุภาพในการให้บริการ จำนวน 59 คน มีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน 53 คน มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 52 คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 51 คน

มีห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ จำนวน 50 คน มีการจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน 47 คน

และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

1. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองโดน โดยภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

1. ข้อเสนอแนะ
   1. ควรจัดสถานที่บริการให้เพียงพอ

7.2 ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ

------------------------------------



ประกาศเทศบาลตำบลหนองโดน

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลหนองโดน ประจำปี พ.ศ.2561

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองโดน ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองโดน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 100 คน ตั้งแต่เดือน มกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2561 (จำนวน 8 เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เทศบาลตำบลหนองโดน

ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองโดน ประจำปี พ.ศ.2561

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 14 กันยายน 2561

(นายปราโมทย์ โพธิ์กะต้น)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองโดน

  **บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดเทศบาล

**ที่ สบ 61801/พิเศษ** **วันที่**  กันยายน 2561

**เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ …………………………………………………………….………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………….………..

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโดน

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองโดน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองโดนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองโดน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองโดน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลหนองโดน ประจำปี พ.ศ.2561 ตั้งแต่เดือน มกราคม – สิงหาคม 2561 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบังอร โพธิ์กะต้น)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีฯ

-เพื่อโปรดทราบ

.........................................................

......................................................... -ความเห็นของนายกเทศมนตรีฯ

ได้พิจารณาแล้ว

(ลงชื่อ)...................................................... ทราบ

(นางสาวประภัสสร จันทร์ดี) ความคิดเห็นอื่น

ปลัดเทศบาลตำบลหนองโดน ................................................................

................................................................

(ลงชื่อ)...................................................... (นายปราโมทย์ โพธิ์กะต้น)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองโดน