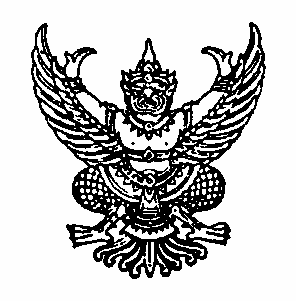
****

**ประกาศเทศบาลตำบลเกาะเพชร**

**เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเกาะเพชร**

**(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 25๖5**

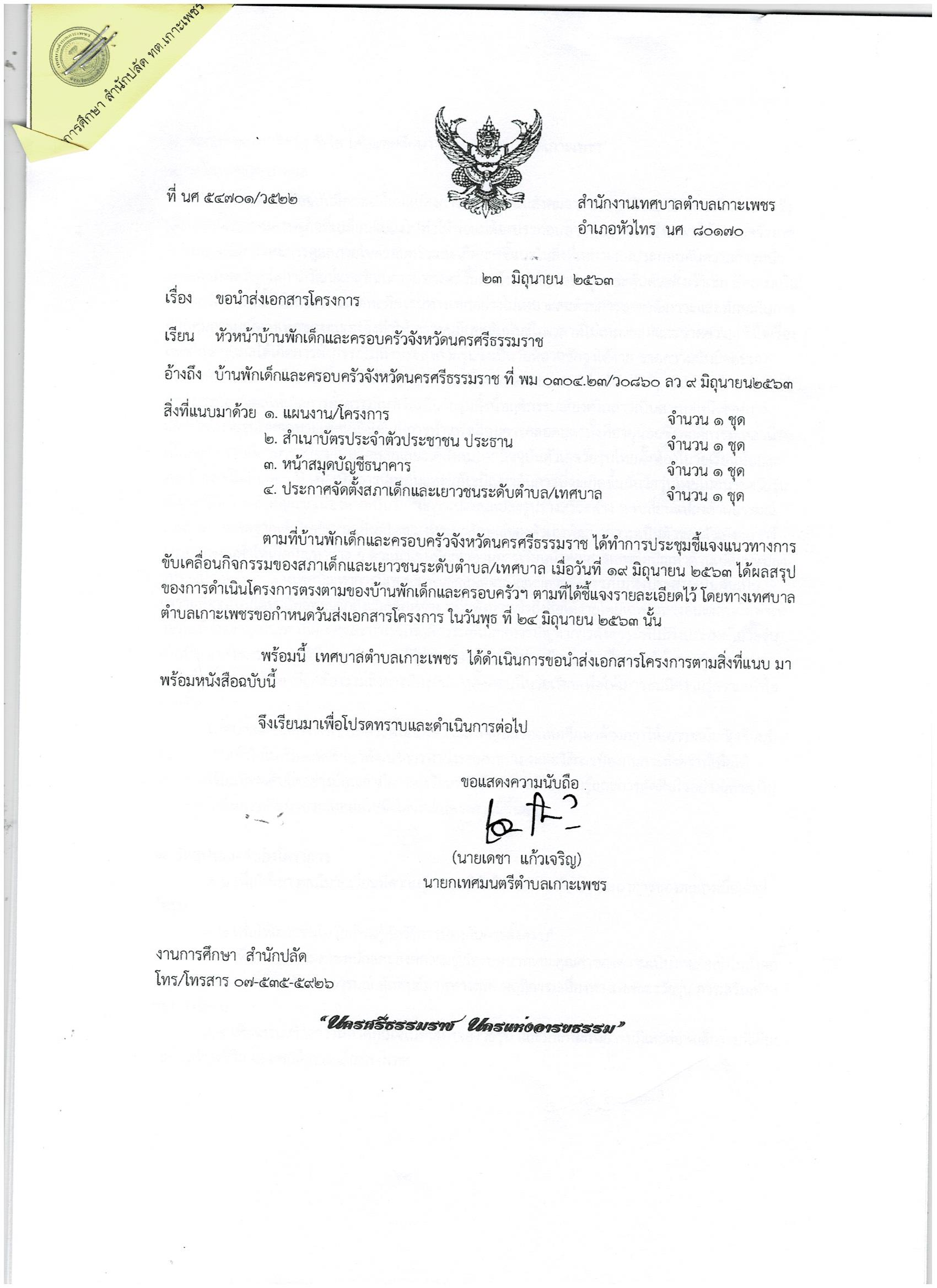
............................................

ตามที่ เทศบาลตำบลเกาะเพชร ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเกาะเพชร **(Citizen Feedback)** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 210 คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2565 เพื่อให้ไปเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 ไปแล้วนั้น

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.2540 เทศบาลตำบลเกาะเพชร จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเกาะเพชร และนำเสนอผลการประเมิน เพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเพชร **(Citizen Feedback)** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 25๖5



(นายเดชา แก้วเจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลกาะเพชร

**ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเกาะเพชร (CitizenFeedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 25๖5**

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

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน**

ประชาชนที่ใช้บริการกับเทศบาลตำบลเกาะเพชร ในปีงบประมาณพ.ศ.2565 งานก่อสร้าง งานทะเบียนพาณิชย์ งานรับชำระภาษี งานบริการสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ และงานทะเบียนราษฎร์ โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน

1. **ระยะเวลาการดำเนินการ**

ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565

1. **เอกสารที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเกาะเพชร ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการเข้า รับบริการ

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑** แสดงจำนวนของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ กับ เทศบาลตำบลเกาะเพชร

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| **๑.เพศ** |  |  |
| ชาย | 75 | 35.71 |
| หญิง | 135 | 64.29 |
| **รวม** | **210** | **100.00** |
| **๒.อายุ** |  |  |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี | 16 | 7.62 |
| ระหว่าง ๑9-๒๕ ปี | 28 | 13.33 |
| ระหว่าง ๒6-๓๕ ปี | 42 | 20 |
| ระหว่าง ๓6-๕๐ ปี | 34 | 16.20 |
| มากกว่า ๕0 ปี | 90 | 42.86 |
| **รวม** | **210** | **100.00** |
| **๓.การศึกษา** |  |  |
| ประถม | 80 | 38.10 |
| มัธยม | 36 | 17.14 |
| ปวช./ปวส. | 31 | 14.76 |
| อนุปริญญา | 38 | 18.10 |
| ปริญญาตรี | 20 | 9.52 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 5 | 2.38 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| **รวม** | **210** | **100.00** |
| **๔.อาชีพ** |  |  |
| เกษตรกร | 92 | 43.81 |
| ลูกจ้าง | 48 | 22.86 |
| รับราชการ | 5 | 2.38 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 37 | 17.62 |
| อื่นๆ........(นักเรียน) | 28 | 13.33 |
| **รวม** | **210** | **100.00** |

-2-

**จากตอนที่ ๑** ผู้มารับบริการ

**1.1** เพศหญิง จำนวน 135 คน รองลงมา คือ เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน

1.2 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 80 คน รองลงมา คือ อายุมากว่า 35-50 ปี จำนวน 44 คน

1.3 ระดับประถม จำนวน 80 คน รองลงมา คือ มัธยม จำนวน 38 คน

1.4 อาชีพเกษตร จำนวน 92 คน รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ**

**จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบล เกาะเพชร โดยประเมิน 7 ด้านได้แก่ 1) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน 2) ด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านการตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ 4) ด้านแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร 5) ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ 6) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 7) ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจใน**ภาพรวม** มีค่าเฉลี่ย **3.78** อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ **94.43** โดยผลประเมิน **ด้านที่ 1** ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.74** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 2** ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.89** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 3** การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.88** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 4** แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.74** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 5** ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ **3.63** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 6** การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.89** อยู่ในระดับดีมาก **ด้านที่ 7** การจัดสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **3.67** อยู่ในระดับดีมาก รายละเอียดดังตาราง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการความพึงพอใจ** | **ผลคะแนนความพึงพอใจ** | |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ร้อยละ** |
| 1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน | 3.74 | 93.50 |
| 2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3.89 | 97.25 |
| 3. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ | 3.88 | 97 |
| 4. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร | 3.74 | 93.50 |
| 5. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.63 | 90.75 |
| 6. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3.89 | 97.25 |
| 7. การจัดสถานที่ในการให้บริการ  เช่น ที่นั่งรอรับบริการ,ที่บริการน้ำดื่ม,ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ,ห้องน้ำ | 3.67 | 91.75 |
| **รวมผลคะแนน** | **3.78** | **94.43** |

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.43

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

เจ้าหน้าที่สุภาพ อัธยาศัยดี ให้คำแนะนำดี