



ประกาศเทศบาลตำบลปัว
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลปัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลปัว ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัว โดยทำการประเมินผลในด้านต่าง ๆ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านบริการ ๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ ๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอรรถ พงศ์ศักดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลปัว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐ ๓๙๖๐ ๐๑๙๑

ที่ จบ ๕๕๘๐๑ / ๕๓๓ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลปิลวิถี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปิลวิถี

๑.เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลตำบลปิลวิถี ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปิลวิถี

๒.ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังกล่าว เห็นควรให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนโดยตรง พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจไว้ ณ จุดบริการ
 ๒. จัดให้มีแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบประเมิน (ตามแบบที่แนบมาพร้อมนี้)
 ๓. ให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนให้ผู้บริหารทราบในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
 ๔. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนได้รับทราบ
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายจรัล จิตกาน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐ ๓๙๖๐ ๐๑๙๑

ที่ จบ ๕๕๘๐๑./ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลปัว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปัว

ด้วยงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัว โดยทำการประเมินผลในด้านต่าง ๆ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านบริการ ๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ ๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ผลการประเมินมีดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๔๔.๐๐
หญิง	๘๔	๕๖.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔๕	๓๐.๐๐
๒๕ ปีขึ้นไป	๑๐๕	๗๐.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๓	๖๒.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๕๗	๓๘.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๔ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๓๘	๒๕.๓๓
ธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๓๔.๐๐
อื่น ๆ	๖๑	๔๐.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๕ รายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๓๒.๖๗
๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๐๑	๖๗.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๒. ความพึงพอใจ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					X	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านบริการ								
๑.๑ ความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	๓๗ (๒๔.๖๗)	๘๘ (๕๘.๖๗)	๒๕ (๑๖.๖๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก	
๑.๒ ประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	๔๗ (๓๑.๓๓)	๗๖ (๕๐.๖๗)	๒๗ (๑๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐	มาก	
๑.๓ ช่วงเวลาในการให้บริการ	๒๗ (๑๘.๐๐)	๙๑ (๖๐.๖๗)	๓๒ (๒๑.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๓	มาก	
๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ								
๒.๑ ความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๔๐ (๒๖.๖๗)	๘๐ (๕๓.๓๓)	๓๐ (๒๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๐	มาก	
๒.๑ ความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๓๒ (๒๑.๓๓)	๙๒ (๖๑.๓๓)	๒๖ (๑๗.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๓	มาก	
๒.๓ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อและเส้นทางเข้าออก	๔๗ (๓๑.๓๓)	๗๘ (๕๒.๐๐)	๒๕ (๑๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก	๓
๒.๔ ความสะอาดของห้องน้ำ	๒๘ (๑๘.๖๗)	๘๘ (๕๘.๖๗)	๓๔ (๒๒.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก	
๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร								
๓.๑ การเผยแพร่ข่าวสาร	๒๖ (๑๗.๓๓)	๙๐ (๖๐.๐๐)	๓๔ (๒๒.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗	มาก	
๓.๒ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	๔๔ (๒๙.๓๓)	๗๙ (๕๒.๖๗)	๒๗ (๑๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐	มาก	
๓.๓ การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง	๒๗ (๑๘.๐๐)	๘๔ (๕๖.๐๐)	๓๙ (๒๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๐	มาก	

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					X	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ								
๔.๑ การแต่งกายและสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔๗ (๓๑.๓๓)	๗๘ (๕๒.๐๐)	๒๕ (๑๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก	๒
๔.๒ ความเต็มใจและความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๓๑ (๒๐.๖๗)	๘๓ (๕๕.๓๓)	๓๖ (๒๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๐	มาก	
๔.๓ ความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๓ (๑๕.๓๓)	๙๖ (๖๔.๐๐)	๓๑ (๒๐.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก	
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ								
๕.๑ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๕๐ (๓๓.๓๓)	๗๗ (๕๑.๓๓)	๒๓ (๑๕.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก	๑
๕.๒ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๒๙ (๑๙.๓๓)	๘๑ (๕๔.๐๐)	๔๐ (๒๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๗	มาก	
๕.๓ ความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๒๓ (๑๕.๓๓)	๙๐ (๖๐.๐๐)	๓๗ (๒๔.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๗	มาก	
๕.๔ ความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	๓๓ (๒๒.๐๐)	๗๖ (๕๐.๖๗)	๔๑ (๒๗.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๓	มาก	
รวม						๓.๙๖	มาก	

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐)

จากการประเมินผลมีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงการบริการในแต่ละด้านให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัลลิว

เกณฑ์การแปรผล

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาอันดับภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\
 &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\
 &= ๐.๘๐
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยในการแปลความด้านความพึงพอใจ

๑.๐๐ - ๑.๘๐ = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = มีความพึงพอใจระดับน้อย

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มีความพึงพอใจระดับมาก

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายวัฒนากร วาริสรลาภ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการให้ทราบ



(นายศักดิ์ดา เจริญผล)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลปัว

- ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ให้ดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป



(นายอริญ พงศ์ศักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลปัว

(ส่วนราชการ/งาน.....)

ดำเนินงาน จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะตามความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย/ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

๑. เพศ () ๑. ชาย () ๒. หญิง
๒. อายุ () ๑. ต่ำกว่า ๒๕ ปี () ๒. ๒๕ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา () ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี () ๒. ปริญญาตรีขึ้นไป
๔. อาชีพ () ๑. รับราชการ () ๒. ธุรกิจส่วนตัว () ๓. อื่นๆ.....
๕. รายได้ () ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท () ๒. ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านบริการ					
๑.๑ ความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ					
๑.๒ ประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
๑.๓ ช่วงเวลาในการให้บริการ					
๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ					
๒.๑ ความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ					
๒.๒ ความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ					
๒.๓ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อและเส้นทางเข้าออก					
๒.๔ ความสะอาดของห้องน้ำ					
๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
๓.๑ การเผยแพร่ข่าวสาร					
๓.๒ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
๓.๓ การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง					
๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
๔.๑ การแต่งกายและสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๔.๒ ความเต็มใจและความรวดเร็วต่อการให้บริการ					
๔.๓ ความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ					
๕.๑ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
๕.๒ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน					
๕.๓ ความรวดเร็วต่อการให้บริการ					
๕.๔ ความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน					

ส่วนที่ ๓ ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลปัว
