



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐ ๓๙๖๐ ๐๑๙๑

ที่ จบ.๕๕๘๐๑./ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลปัว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปัว

๑.เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลตำบลปัว ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปัว

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

(นายจรงค์ ฉิมกลีบ)

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 การแต่งกายและ สุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	๔๗ (๓๑.๓๓)	๗๘ (๕๒.๐๐)	๒๕ (๑๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก	๒
๔.๒ ความเต็มใจและความ รวดเร็วต่อการให้บริการ	๓๑ (๒๐.๖๗)	๘๓ (๕๕.๓๓)	๓๖ (๒๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๐	มาก	
๔.๓ ความรู้ความชำนาญต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๓ (๑๕.๓๓)	๙๖ (๖๔.๐๐)	๓๑ (๒๐.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก	
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ๕.๑ ความสะดวกของ ขั้นตอนในการรับบริการ	๕๐ (๓๓.๓๓)	๗๗ (๕๑.๓๓)	๒๓ (๑๕.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก	๑
๕.๒ ความไม่ซ้ำซ้อนใน ขั้นตอนการทำงาน	๒๙ (๑๙.๓๓)	๘๑ (๕๔.๐๐)	๔๐ (๒๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๗	มาก	
๕.๓ ความรวดเร็วต่อการ ให้บริการ	๒๓ (๑๕.๓๓)	๙๐ (๖๐.๐๐)	๓๗ (๒๔.๖๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๗	มาก	
๕.๔ ความถูกต้องของ ขั้นตอนต่อการทำงาน	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 ขึ้นไปเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปถวี

เกณฑ์การแปรผล

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาอันดับภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

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



(นายวิธมนากร วาริสรลาภ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการให้ทราบ



(นายศักดิ์ดา เจริญผล)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลปัว

- ความเห็นนายกเทศมนตรี
- ให้ดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป



(นายอรรณพ พงศ์ศักดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลปัว