



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร โทร.๐-๓๙๔๘-๐๔๐๑ ต่อ ๑๑๑

ที่ จบ ๕๒๕๐๑.๒.๑/๖๓๓ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งข้อมูลเพื่อติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และประกาศลงเว็บไซต์เทศบาล

เรียน หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

เรื่องเดิม

ด้วย งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทรายขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มาเพื่อติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศลงเว็บไซต์เทศบาลตำบลทรายขาว ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

(นายสืบสกุล ลอยเกตุ)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

(นายวัฒนากร วารีศรลาภ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรให้แต่ละส่วนราชการพัฒนาการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(นายฤกษ์ ลอยเกตุ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรแจ้งส่วนราชการให้ดำเนินการ

(นายสุชัย ไชยชิต)

ปลัดเทศบาลตำบลทรายขาว

- ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ให้ดำเนินการ

(นายสุรพงษ์ จันทบุรณันท์)

นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร โทร ๐ ๓๙๔๘ ๐๔๐๑

ที่ จป ๕๒๕๐๑.๒๑/ ๓๐ วันที่ ๒๐ ต.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว

ด้วยงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดให้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการให้มีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทรายขาว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทรายขาว 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 สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๓๘	๒๕.๓๓
สมรส	๘๕	๕๖.๖๗
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	๒๗	๑๘.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๔ การศึกษาสูงสุด

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

๑.๕ อาชีพ

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

๑.๖ รายได้

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

๑.๗ ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
เสียงตามสาย	๙๖	๖๔.๐๐
ผู้นำชุมชน	๒๙	๑๙.๓๓
รถประชาสัมพันธ์	๑๘	๑๒.๐๐
อื่น ๆ	๗	๔.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๒. ความพึงพอใจ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					X	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านบริการ	๓๗	๘๘	๒๕	๐	๐	๔.๑๗	มาก	
๑.๑ ความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	(๒๔.๖๗)	(๕๘.๖๗)	(๑๖.๖๖)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			
๑.๒ ประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	๔๗	๗๖	๒๗	๐	๐	๔.๑๐	มาก	
	(๓๑.๓๓)	(๕๐.๖๗)	(๑๘.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			
๑.๓ ช่วงเวลาในการให้บริการ	๒๗	๙๑	๓๒	๐	๐	๓.๙๓	มาก	
	(๑๘.๐๐)	(๖๐.๖๗)	(๒๑.๓๓)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			
๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ	๔๐	๘๐	๓๐	๐	๐	๔.๐๐	มาก	
	(๒๖.๖๗)	(๕๓.๓๓)	(๒๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			
๒.๑ ความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๓๒	๙๒	๒๖	๐	๐	๔.๑๓	มาก	
	(๒๑.๓๓)	(๖๑.๓๓)	(๑๗.๓๓)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			
๒.๓ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อและเส้นทางเข้าออก	๔๗	๗๘	๒๕	๐	๐	๔.๑๗	มาก	๓
	(๓๑.๓๓)	(๕๒.๐๐)	(๑๖.๖๗)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)			

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					X	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
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	
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 ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	๓๓ (๒๒.๐๐)	๗๖ (๕๐.๖๗)	๔๑ (๒๗.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๖๓	มาก	
รวม						๓.๙๖	มาก	

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจสามลำดับแรกของแต่ละข้อได้ดังนี้

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๘๔.๖๐
๒. ด้านพนักงานที่ให้บริการ การแต่งกายและสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๘๓.๔๐
๓. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อและเส้นทางเข้าออก	๘๓.๔๐

จากการประเมินผลมีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงการบริการในแต่ละด้านให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทรายขาว

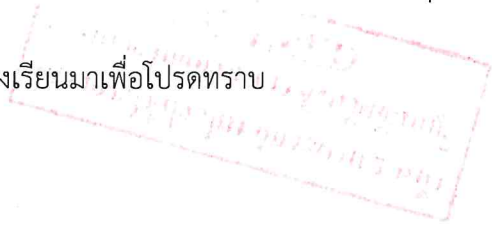
เกณฑ์การแปรผล

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

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 วารีศรีลาภ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรให้แต่ละส่วนราชการพัฒนาการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(นายฤกษ์ ลอยเกตุ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรแจ้งส่วนราชการให้ดำเนินการ

(นายสฤช ไชยชิต)
ปลัดเทศบาลตำบลทรายขาว

- ความเห็นนายกเทศมนตรี
- ให้ดำเนินการ

(นายสุรพงษ์ จันทพานันท์)
นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว