บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ ๑๐ /๒๕๖๓ **วันที่** ๒๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้างานฯ/หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ /ผอ.กองวิชาการฯ

ตามที่งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิชาการและแผนงาน ได้ออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของเทศบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำมาพัฒนาระบบการทำงานของเทศบาลและการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งแต่ละส่วนงานได้จัดส่งให้เป็นประจำทุกเดือน นั้น

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รวบรวมและสรุปผลของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ มีประชาชนกรอกแบบประเมินฯ **จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕** แยกเป็น

๑. กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖
๒. กองคลัง	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๒
๓. สำนักปลัดฯ		
- งานทะเบียนราษฎร์	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

โดยสามารถสรุปผลการประเมินฯ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจในการบริการประชาชน ดังนี้

(๑.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙

(๒.) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๖

(๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๒

การประเมินความพึงพอใจในเดือนนี้ถือว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่สูง รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบการบริการประชาชนได้ และสามารถเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองพิจิตร ต่อไป

เห็นควรนำเรียนนายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบ และสำเนาแจ้งทุกกองเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรพร จูทิม)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

กองคลัง
กองช่าง
สำนักปลัด
กองการศึกษา
กองสวัสดิการ
กองสาธารณสุข / ชนาภรณ์
กองช่างสุขา
โรงเรียน 3 โรง
รอน.

เรียน นายกเทศมนตรี ๒๗ ม.ค. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดเทศบาล

(นายพิเชตร ศรีเมือง)
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
27 ม.ค. 2563

(นางสาวพัชรฐา คุณจันทรโชติ)
ปลัดเทศบาลเมืองพิจิตร
27 ม.ค. 2563

27 ม.ค. 2563

(นายประกาศิต ยูวะเวส)
นายกเทศมนตรีเมืองพิจิตร

นางนิทรา (นิทกูล)
ปลัดเทศบาลเมืองพิจิตร
27 ม.ค. 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิจิตร ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	75	72	0	0	0	89.09
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	80	68	0	0	0	89.70
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	70	76	0	0	0	88.48
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	75	72	0	0	0	89.09
					ถัวเฉลี่ย	89.09
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	60	76	6	0	0	86.06
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	55	80	6	0	0	85.45
3.ขันตอนการให้บริการแต่ละขันตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	65	72	6	0	0	86.67
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	50	84	6	0	0	84.85
					ถัวเฉลี่ย	85.76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	70	56	3	8	0	83.03
2.มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	50	72	3	8	0	80.61
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	55	68	3	8	0	81.21
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	55	68	3	8	0	81.21
					ถัวเฉลี่ย	81.52

รวมทั้งสิ้น 85.45 เปอร์เซ็นต์

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน

เทศบาลเมืองพิจิตร

ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2562

1.ผู้กรอกแบบสอบถาม		33	คน						
2.เพศ	ชาย	16	คน	หญิง	17	คน			
3.อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	คน	20 - 30 ปี	9	คน	31 - 40 ปี	7	คน
	41 - 50 ปี	9	คน	51 - 60 ปี	6	คน	มากกว่า 60 ปี	1	คน
4.การศึกษา	ประถมศึกษา	5	คน	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	15	คน	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	คน
	ปริญญาตรี	10	คน	สูงกว่าปริญญาตรี	0	คน	อื่น ๆ	0	คน
5.อาชีพ	รับราชการ	1	คน	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	6	คน	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	10	คน
	รับจ้าง	8	คน	นักเรียน นักศึกษา	6	คน	เกษตรกร	2	คน
	อื่นๆ	0	คน						

ความต้องการให้เทศบาลเมืองพิจิตรควรปรับปรุง

1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0	คน
2 ด้านข้อมูลข่าวสารที่บริการแก่ประชาชน	0	คน
3 ด้านอาคารสถานที่	5	คน
4 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	0	คน
5 ระยะเวลาการให้บริการ	0	คน
6 ขั้นตอนการให้บริการ	0	คน
7 อื่น ๆ	0	คน
	0	คน
รวม	5	คน

ข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ขอรับบริการ

กองช่าง	**รวม**	**0**	**ครั้ง**	**กองการศึกษา**	**รวม**	**0**	**ครั้ง**
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร		0	ครั้ง	นำบุตรหลานเข้ารับการศึกษา		0	ครั้ง
ขอแบบบ้านเพื่อประชาชน		0	ครั้ง	การบริการด้านการศึกษา		0	ครั้ง
การออกแบบอาคาร		0	ครั้ง	การแนะนำปรึกษาด้านการศึกษา		0	ครั้ง
อื่นๆ		0		ให้คำแนะนำหรือข้อมูลด้านศาสนาฯ		0	ครั้ง
กองสาธาณสุขฯ	**รวม**	**14**	**ครั้ง**	อื่น ๆ		0	ครั้ง
รักษาพยาบาล		5	ครั้ง	**สำนักปลัดเทศบาล**	**รวม**	**12**	**ครั้ง**
ขอหรือต่อใบอนุญาตจำหน่ายอาหารฯ		0	ครั้ง	ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน		0	ครั้ง
ขออนุญาตเก็บขนขยะ		2	ครั้ง	แจ้งเกิด		2	ครั้ง
ขออนุญาตสูบสิ่งปฏิกูล		7	ครั้ง	แจ้งตาย		2	ครั้ง
แจ้งเหตุรำคาญ		0	ครั้ง	ย้ายที่อยู่		2	ครั้ง
ฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันยุงลาย		0	ครั้ง	งานทะเบียนฯ		1	ครั้ง
ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า		0	ครั้ง	บัตรประชาชน		5	ครั้ง
กองวิชาการและแผนงาน	**รวม**	**0**	**ครั้ง**	สายด่วนบรรเทาทุกข์		0	ครั้ง
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ		0	ครั้ง	ขอรับบริการน้ำ		0	ครั้ง
ขอรับบริการ Internet		0	ครั้ง	แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย		0	ครั้ง
ติดประกาศที่ดิน		0	ครั้ง	**กองสวัสดิการสังคม**	**รวม**	**0**	**ครั้ง**
กองคลัง	**รวม**	**7**	**ครั้ง**	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		0	ครั้ง
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ป้ายฯ		2	ครั้ง	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ		0	ครั้ง
ขออนุญาตโฆษณาและใช้เสียง		3	ครั้ง	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์		0	ครั้ง
จดทะเบียนพาณิชย์		1	ครั้ง	อื่นๆ		0	ครั้ง
ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ		1	ครั้ง		**รวมทั้งสิ้น**	**33**	**ครั้ง**