บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิชาการและแผนงาน โทร.๐-๕๖๖๑-๒๑๑๙

ที่ ๑๑๔/๒๕๖๓ **วันที่** ๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าฝ่ายฯ/ผอ.กองวิชาการฯ

เรื่องเดิม

ตามที่งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิชาการและแผนงาน ได้ออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของเทศบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำมาพัฒนาระบบการทำงานของเทศบาลและการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งแต่ละส่วนงานได้จัดส่งให้เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ข้อเท็จจริง

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนกรอกแบบประเมินฯ **จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๔** แยกเป็น

๑. กองช่าง	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๔.๔๔
๒. กองสวัสดิการฯ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๘๖
๓. กองคลัง	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๖๓
๔. สำนักปลัด			
- งานทะเบียนราษฎร์	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๙

โดยสามารถสรุปผลการประเมินฯ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจในการบริการประชาชน ดังนี้

(๑.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

(๒.) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๖

(๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๔

การประเมินความพึงพอใจในเดือนนี้ถือว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่สูง รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบการบริการประชาชนได้และสามารถเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองพิจิตร ต่อไป

ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

เห็นควรนำเรียนนายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบ และสำเนาแจ้งทุกกองเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรพร จูทิม)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- ๓ ส.ค. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวขนิษฐา คุณจันทรโชติ)
ปลัดเทศบาลเมืองพิจิตร
- 3 ส.ค. 2563

เรียน ปลัดเทศบาล

(นายพิเชตร ศรีเมือง)
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
- ๓ ส.ค. ๒๕๖๓

(นางนิทรา อินทกูล)
รองปลัดเทศบาลเมืองพิจิตร
- 3 ส.ค. 2563

(นายประกฤษฎ์ ยูวะวงศ์)
นายกเทศมนตรีเมืองพิจิตร
- 3 ส.ค. 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิจิตร ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	120	84	21	0	0	86.54
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	120	96	12	0	0	87.69
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	125	84	18	0	0	87.31
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	120	100	9	0	0	88.08
					ถัวเฉลี่ย	87.40
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90	128	6	0	0	86.15
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	105	100	18	0	0	85.77
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	100	108	15	0	0	85.77
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	90	128	6	0	0	86.15
					ถัวเฉลี่ย	85.96
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	80	80	36	6	1	78.08
2.มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	65	116	27	2	0	80.77
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	100	88	27	2	0	83.46
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	95	96	24	2	0	83.46
					ถัวเฉลี่ย	81.44

รวมทั้งสิ้น 84.94 เปอร์เซ็นต์

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน

เทศบาลเมืองพิจิตร

ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2563

1.ผู้กรอกแบบสอบถาม		52	คน						
2.เพศ	ชาย	29	คน	หญิง	23	คน			
3.อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	คน	20 - 30 ปี	19	คน	31 - 40 ปี	14	คน
	41 - 50 ปี	5	คน	51 - 60 ปี	5	คน	มากกว่า 60 ปี	4	คน
4.การศึกษา	ประถมศึกษา	7	คน	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	22	คน	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	คน
	ปริญญาตรี	11	คน	สูงกว่าปริญญาตรี	2	คน	อื่น ๆ	2	คน
5.อาชีพ	รับราชการ	2	คน	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	7	คน	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	17	คน
	รับจ้าง	17	คน	นักเรียน นักศึกษา	3	คน	เกษตรกร	2	คน
	อื่นๆ	4	คน						

ความต้องการให้เทศบาลเมืองพิจิตรควรปรับปรุง

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

ข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ขอรับบริการ

กองช่าง	**รวม**	**6**	**ครั้ง**	**กองการศึกษา**	**รวม**	**0**	**ครั้ง**
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร		0	ครั้ง	นำบุตรหลานเข้ารับการศึกษา		0	ครั้ง
ขอแบบบ้านเพื่อประชาชน		0	ครั้ง	การบริการด้านการศึกษา		0	ครั้ง
การออกแบบอาคาร		6	ครั้ง	การแนะนำปรึกษาด้านการศึกษา		0	ครั้ง
อื่นๆ		0		ให้คำแนะนำหรือข้อมูลด้านศาสนาฯ		0	ครั้ง
กองสาธาณสุขฯ	**รวม**	**0**	**ครั้ง**	อื่น ๆ		0	ครั้ง
รักษาพยาบาล		0	ครั้ง	**สำนักปลัดเทศบาล**	**รวม**	**22**	**ครั้ง**
ขอหรือต่อใบอนุญาตจำหน่ายอาหารฯ		0	ครั้ง	ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน		1	ครั้ง
ขออนุญาตเก็บขนขยะ		0	ครั้ง	แจ้งเกิด		4	ครั้ง
ขออนุญาตสูบสิ่งปฏิกูล		0	ครั้ง	แจ้งตาย		2	ครั้ง
แจ้งเหตุรำคาญ		0	ครั้ง	ย้ายที่อยู่		0	ครั้ง
ฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันยุงลาย		0	ครั้ง	งานทะเบียนฯ		0	ครั้ง
ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า		0	ครั้ง	บัตรประชาชน		15	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**	**7**	**ครั้ง**
กองคลัง	**รวม**	**17**	**ครั้ง**	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		2	ครั้ง
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ป้ายฯ		17	ครั้ง	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ		0	ครั้ง
ขออนุญาตโฆษณาและใช้เสียง		0	ครั้ง	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์		0	ครั้ง
จดทะเบียนพาณิชย์		0	ครั้ง	อื่นๆ		5	ครั้ง
ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ		0	ครั้ง		**รวมทั้งสิ้น**	**52**	**ครั้ง**