



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ โทร.๐๕๓-๑๕๐๖๙๗

ที่ ชร ๕๔๕๐๑/ทร.๑๑๑

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดู่

ตามเกณฑ์ชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA.) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนฯ โดยกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนฯ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน คือ ๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๒.ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ มากที่สุด(๕) มาก(๓) ปานกลาง(๒) น้อย(๑) ไม่พอใจ(๐) นั้น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานการประเมินฯ เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบและใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางเปรมใจ อินทา)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นายอรรถ คุ้มภัย)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

(นายอรรถ คุ้มภัย)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดู่

(นายพัฒนพงษ์ โพธิ์เกตุ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดู่

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

แบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	ไม่ พอใจ (๐)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๖๖	๓๐	๔	๐	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๖๙	๒๕	๖	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕๗	๓๔	๙	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๘	๓๒	๑๐	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๕. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๖๒	๒๘	๑๐	๐	๐
๖.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๑	๒๕	๔	๐	๐
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๘๐	๑๕	๕	๐	๐
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖๗	๒๓	๑๐	๐	๐
๙. มีคำแนะนำเอกสาร ,บุคลากร,ป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน	๗๘	๒๑	๑	๐	๐
๑๐. มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๗	๒๐	๓	๐	๐
๑๑. มีตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	๘๒	๑๖	๒	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๓	๓๖	๑	๐	๐
๑๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	๖๕	๓๓	๒	๐	๐
๑๔. มีเครื่องถ่ายเอกสาร / จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	๗๑	๒๖	๓	๐	๐
๑๕. มีห้องน้ำที่สะอาด และน้ำดื่มให้บริการ	๘๐	๑๘	๒	๐	๐
๑๖.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙๐	๙	๑	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	$\frac{๑๑๓๖}{๑๖} = ๗๑$	$\frac{๓๙๑}{๑๖} = ๒๔$	$\frac{๗๓}{๑๖} = ๕$	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๗๑ \times ๕ = ๓๕๕$	$๒๔ \times ๔ = ๙๖$	$๕ \times ๓ = ๑๕$	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๓๕๕ + ๙๖ + ๑๕ = ๔๖๖$				

<p>คะแนนเฉลี่ย</p> <p>วิธีคิด : คะแนนรวม</p> <p>จำนวนแบบสอบถาม</p>	<p>$466 = 4.66$</p> <p>100</p>
<p>คิดเป็นร้อยละ</p> <p>วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{5} \times 5$</p> <p>จำนวนแบบสอบถาม</p>	<p>$4.66 \times 100 = 466.00$</p> <p>5</p>

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย / ร้อยละ	แปลความหมาย
4.51 - 5.00 / 81 - 100	มากที่สุด
3.51 - 4.50 / 61 - 80	มาก
2.51 - 3.50 / 41 - 60	ปานกลาง
1.51 - 2.50 / 21 - 40	น้อย
0.00 - 1.50 / 0 - 20	ไม่พอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ = 466.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ณ จุดบริการดังนี้

- ต้องการให้สำนักทะเบียนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริการ
- ต้องการให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มมากขึ้น