



ประกาศเทศบาลตำบลกุตประทาย
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดให้การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่สำคัญได้แก่ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่วนราชการที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตประทาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการประชาชน ในการรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการ การเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การขอเลขบ้านใหม่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่  ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวิทยา สำเภา)

นายกเทศมนตรีตำบลกุตประทาย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลภูดงประทาย

ที่ อบ ๕๔๔๐๑ /

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูดงประทาย

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญได้แก่ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่วนราชการที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลภูดงประทาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการ การขอเลขบ้านใหม่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

ข้อเสนอเพื่อทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(นางสาวธวัลรัตน์ นาจาน)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นายสุรสิทธิ์ ธรรมเรียง)

หัวหน้าปลัดเทศบาล

(นายวุฒิภูมิ สุรเสน)

ปลัดเทศบาล

(นายวิทยา สำเภา)

นายกเทศมนตรีตำบลภูดงประทาย

เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของการให้บริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร โดยวิธีแจกแบบ

ประเมินความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑๐๐ ชุด ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	คะแนนรวม (๖)	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๒๕ คะแนน)	-	-	๔๙๐	๗๕๐	๙๘๐	๒,๒๒๐	๘๘.๘๐
ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓๐ คะแนน)	-	-	๖๐๐	๘๒๐	๑,๑๕๐	๒,๕๖๐	๘๕.๓๓
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก (๒๕ คะแนน)	-	-	๔๕๐	๖๒๐	๙๔๐	๒,๐๑๐	๘๐.๔๐
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ (๑๕ คะแนน)	-	-	๒๐๑	๔๕๐	๗๓๐	๑,๓๘๑	๙๒.๐

ระดับการประเมิน มากกว่า

ร้อยละ ๗๐	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าเป็น ๕
ร้อยละ ๖๐ - ๖๙	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าเป็น ๔
ร้อยละ ๕๐ - ๕๙	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าเป็น ๓
ร้อยละ ๔๐ - ๔๙	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าเป็น ๒
น้อยกว่าร้อยละ ๔๐	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าเป็น ๑

สรุปผลการประเมิน

ด้านที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด

$$\text{วิธีการคำนวณ ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนรวม(๖)}}{\text{คะแนนเต็ม} \times \text{จำนวนแบบสอบถาม}} \times ๑๐๐$$