



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลราชกรูด

ที่ รน ๕๒๗๐๑/๕๖๓

วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลราชกรูด

ด้วยเทศบาลตำบลราชกรูด ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการจากประชาชน เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลราชกรูด ประจำปี ๒๕๖๔ โดยมีตัวชี้วัด จำนวน ๑๒ ข้อ สรุปได้ดังนี้

- ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๒ มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก
 - ๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๖ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๗ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการใช้บริการ ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๘ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๙ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๑๐ การจัดสถานที่รอให้บริการ ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
 - ๑๑ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้
 - ๑๒ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ผลการประเมินการดำเนินงานอยู่ในระดับดี
- ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลราชกรูด อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการประเมิน พบว่า ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๑๑ หัวข้อห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลราชกรูด อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ และอาจปฏิบัติในเรื่องความต้องการให้มีห้องน้ำสะอาดบริการประชาชนอย่างเพียงพอ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรพิมล ไกรลาศ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางสาวปิยะรัตน์ ชูสร)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายเดชาชัย ศรีช้าง)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลราชกรูด

(นายวรณะ โยแก้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลราชกรูด



เมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

การประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ของเทศบาลตำบลราชกรูด
อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักปลัดเทศบาลตำบลราชกรูด
เทศบาลตำบลราชกรูด

สรุปผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลราชกรูด อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

๑.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลราชกรูด อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน ๒๓ ชุด (จากประชาชนและผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลราชกรูด)

๒.การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

-วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ

-วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานในจากประเด็นการประเมิน(ตัวชี้วัด)
จำนวน ๑๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย
๒	มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น
๓	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
๕	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
๖	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
๗	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการใช้บริการ
๘	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย
๙	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
๑๐	การจัดสถานที่รอให้บริการ
๑๑	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
๑๒	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ตาราง แสดงเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์

ระดับคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
๐.๐๐ - ๑.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
๑.๕๑ - ๒.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
๒.๕๑ - ๓.๕๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้
๓.๕๑ - ๔.๕๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๔.๕๑ - ๕.๐๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก

๓.ผลการประเมินข้อมูล

ผลการประเมินข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลราชกรูด ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑) เพศ

ตารางที่ ๑.๑ : เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙	๓๙.๑๓
หญิง	๑๔	๖๐.๘๗
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑.๒) อายุ

ตารางที่ ๑.๒ : อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑	๔.๓๕
๒๖ - ๓๕ ปี	๗	๓๐.๔๔
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๒	๕๒.๑๗
๔๖ - ๕๕ ปี	๓	๑๓.๐๔
๕๖ ปี ขึ้นไป	๐	-
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ อายุ ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๔ อายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ และอายุ ๔๖-๕๕ ปี เป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑.๓) อาชีพ

ตารางที่ ๑.๓ : อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕	๒๑.๗๔
ลูกจ้าง	๘	๓๔.๗๘
รับราชการ	๓	๑๓.๐๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๓๐.๔๔
อื่น ๆ	๐	-
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลราชกรูด อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนดจำนวน ๑๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ ๑: ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย
- ตัวชี้วัดที่ ๒: มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์
- ตัวชี้วัดที่ ๓: ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม
- ตัวชี้วัดที่ ๔: เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
- ตัวชี้วัดที่ ๕: เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
- ตัวชี้วัดที่ ๖: เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ตัวชี้วัดที่ ๗: เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการใช้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ ๘: มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย
- ตัวชี้วัดที่ ๙: มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ ๑๐: การจัดสถานที่รอให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ ๑๑: ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
- ตัวชี้วัดที่ ๑๒: มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการตอบสนองสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตัวชี้วัด	ค่าคะแนน เฉลี่ย/ ผลสัมฤทธิ์	ผลการประเมิน
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๒.มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๓.ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	๔.๒๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔.๕๗	การดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๖.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๗.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการใช้บริการ	๔.๓๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๘.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย	๔.๔๓	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๙.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓.๙๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๑๐.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓.๙๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๑๑.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓.๐๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้
๑๒.มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓.๘๗	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวชี้วัด	๔.๑๕	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี

จากตาราง: ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการตอบสนองสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลราชกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีค่าคะแนนเฉลี่ย/ผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ ๔.๑๕ แสดงว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับดี