



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ โทร.๐๗๗- ๘๘๐-๑๑๒

ที่ รน ๕๒๘๐๑/๔๗๑

วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลปากน้ำท่าเรือ

ด้วยเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการจากประชาชน เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีตัวชี้วัด จำนวน ๑๒ ข้อ สรุปได้ดังนี้

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

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการประเมิน พบว่า ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๑๑ หัวข้อห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ประชาชนผู้ที่มารับบริการ มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ และอาจปฏิบัติในเรื่องความต้องการให้มีห้องน้ำสะอาดบริการประชาชน
อย่างเพียงพอ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

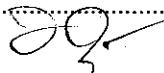
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายคมกฤษ จุลเขต)
ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

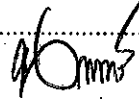


(นางสาวจันทร์เพ็ญ ต้นสกุล)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

.....
.....



(นายนถดล เปลียนศิริ)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....



(นายนิคม จุลเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำท่าเรือ

การประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ
อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ
เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

สรุปผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน ๒๕ ชุด (จากประชาชนและผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

-วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ

-วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานในจากประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)

จำนวน ๑๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัด	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
๑	ขั้นการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย
๒	มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น
๓	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
๕	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
๖	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
๗	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการให้บริการ
๘	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย
๙	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
๑๐	การจัดสถานที่รอให้บริการ
๑๑	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
๑๒	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ตารางแสดงเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์

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

ผลการประเมินข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑) เพศ

ตารางที่ ๑.๑ : เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๑	๔๔.๐๐
หญิง	๑๔	๕๖.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑.๒) อายุ

ตารางที่ ๑.๒: อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑	๔.๐๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๗	๒๘.๐๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๒	๔๘.๐๐
๔๖ - ๕๕ ปี	๓	๑๒.๐๐
๕๖ ปี ขึ้นไป	๒	๘.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และอายุ ๕๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑.๓) อาชีพ

ตารางที่ ๑.๓ : อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕	๒๐.๐๐
ลูกจ้าง	๘	๓๒.๐๐
รับราชการ	๓	๑๒.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๒๘.๐๐
อื่นๆ	๒	๘.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ : ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนดจำนวน ๑๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัด ๑ : ชั้นการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย
 ตัวชี้วัด ๒ : มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น
 ตัวชี้วัด ๓ : ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม
 ตัวชี้วัด ๔ : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
 ตัวชี้วัด ๕ : เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
 ตัวชี้วัด ๖ : เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
 ตัวชี้วัด ๗ : เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการให้บริการ
 ตัวชี้วัด ๘ : มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย
 ตัวชี้วัด ๙ : มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
 ตัวชี้วัด ๑๐ : การจัดสถานที่รอให้บริการ
 ตัวชี้วัด ๑๑ : ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
 ตัวชี้วัด ๑๒ : มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตัวชี้วัด	ค่าคะแนนเฉลี่ย/ผลสัมฤทธิ์	ผลการประเมิน
๑.ชั้นการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๒.มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๓.ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๒๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔.๕๗	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๕.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๓๙	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๖.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๗.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดเวลาของการให้บริการ	๔.๓๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๘.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย	๔.๔๓	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๙.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓.๙๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๑๐.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓.๙๖	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๑๑.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓.๐๐	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
๑๒.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓.๘๗	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวชี้วัด	๔.๑๕	การดำเนินงานอยู่ในระดับดี

จากตาราง : ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีค่าเฉลี่ย/ผลสัมฤทธิ์เท่ากับ ๔.๑๕ แสดงการดำเนินงานอยู่ในระดับดี