



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ที่ ชม ๖๐๕๐๑/๗๗

วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือนแรกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันป่าเปาได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสันป่าเปา โดยสำรวจจากประชาชนผู้มาใช้บริการในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๗ กระบวนงาน ได้แก่ งานส่งเสริมการเกษตร งานพัฒนาชุมชน งานนิติการ งานจัดเก็บรายได้ งานทะเบียนพาณิชย์ งานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งสำนักปลัดเทศบาล ได้ทำการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละงาน ดังนี้

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	งานส่งเสริมการเกษตร (๓๕ ชุด)	งานพัฒนาชุมชน (๔๐ ชุด)	งานนิติการ (๑๐ ชุด)	งานจัดเก็บรายได้ (๔๐ ชุด)	งานทะเบียนพาณิชย์ (๑๖ ชุด)	งานขออนุญาตก่อสร้างฯ (๓๕ ชุด)	งานส่งเสริมการศึกษา ฯ (๑๐ ชุด)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๘๗.๕๐%	๙๖.๒๕%	๗๔.๒๙%	๙๔%
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๐.๕๐%	๙๘.๗๕%	๗๓.๗๑%	๙๔%
๔. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๗.๕๐%	๑๐๐%	๙๓.๑๔%	๑๐๐%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. โต๊ะ เก้าอี้ หรือสถานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	๙๘.๒๙%	๙๔.๕๐%	๙๘%	๘๕%	๘๖.๒๕%	๙๘.๒๙%	๙๖%
๒. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๗.๕๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ผลการบริการโดยรวม							
๑. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม	๑๐๐%	๙๕%	๑๐๐%	๘๖%	๙๕%	๘๒.๘๖%	๙๖%
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	๙๙.๗๖%	๙๘.๕๐%	๙๙.๗๑%	๙๒.๓๖%	๙๖.๒๕%	๘๘.๙๐%	๙๗.๑๔%

ตารางแสดงคะแนนความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เฉลี่ยทุกด้าน

ลำดับ	งาน	คะแนนเฉลี่ย	ข้อเสนอแนะ
๑	งานส่งเสริมการเกษตร	๙๙.๗๖%	-
๒	งานพัฒนาชุมชน	๙๘.๕๐%	-
๓	งานนิติการ	๙๙.๗๑%	-
๔	งานจัดเก็บรายได้	๙๒.๓๖%	ควรจัดโต๊ะและเก้าอี้ให้เพิ่มมากขึ้น
๕	งานทะเบียนพาณิชย์	๙๖.๒๕%	ควรมีการจัดลำดับในการให้บริการ ก่อนหลังและมีสถานที่ให้นั่งรอ
๖	งานขออนุญาตก่อสร้างฯ	๘๘.๙๐%	ควรลดระยะเวลาในการให้บริการ
๗	งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๙๗.๑๔%	-
ผลการประเมินรวมทุกงาน		๙๖.๐๙%	

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือนแรกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) ผลการประเมินรวมทุกงานอยู่ที่ ๙๖.๐๙% โดยประชาชนได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อให้เทศบาลตำบลสันป่าเปาปรับปรุงการให้บริการ ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา เห็นควรให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ทุกกระบวนงานจัดสถานที่ จัดโต๊ะและเก้าอี้เพื่อให้บริการประชาชน
๒. ให้ทุกกระบวนงานที่มีการให้บริการประชาชน จัดทำบัตรคิวเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มาก่อน-หลัง ได้อย่างถูกต้อง
๓. ให้ทุกกระบวนงานปรับปรุงการให้บริการ โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวพลอยไพลิน มงคลกาวิล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

/ความเห็นของ...

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวกาญจนา ศรีประเสริฐ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางปริศนา จอมเรือง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายสนธยา ต่างใจ)
ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายสุวัฒน์ วัชชัย)
นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา