



ประกาศเทศบาลตำบลวาริชภูมิ  
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ตามที่ เทศบาลตำบลวาริชภูมิ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลวาริชภูมิ ณ จุดบริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลวาริชภูมิ จึงได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมานี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายเทวัญ ศรีสำราญ)

นายกเทศมนตรีตำบลวาริชภูมิ

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่เทศบาลตำบลวาริชภูมิ ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน / การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงานและมีสรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน ๓๕ คนดังนี้

#### ๑.๑ ช่วงอายุ

| ช่วงอายุ (ปี) | ชาย (คน) | หญิง (คน) | อื่นๆ (คน) |
|---------------|----------|-----------|------------|
| มากกว่า ๖๐    | ๐        | ๐         | ๐          |
| ๕๑ - ๖๐       | ๒        | ๑         | ๐          |
| ๔๑ - ๕๐       | ๓        | ๒         | ๐          |
| ๓๑ - ๔๐       | ๕        | ๒         | ๐          |
| ๒๐ - ๓๐       | ๔        | ๒         | ๐          |
| ต่ำกว่า ๒๐    | ๗        | ๖         | ๐          |
| รวม           | ๒๑       | ๑๓        | ๐          |

#### ๑.๒ ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา           | ชาย (คน) | หญิง (คน) | อื่นๆ (คน) |
|-------------------------|----------|-----------|------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า   | ๑๑       | ๘         | ๐          |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | ๑        | ๒         | ๐          |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | ๓        | ๐         | ๐          |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  | ๖        | ๓         | ๐          |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๐        | ๐         | ๐          |
| รวม                     | ๒๑       | ๑๓        | ๐          |

#### ๑.๓ ประเภท

| ประเภท         | ชาย (คน) | หญิง (คน) | อื่นๆ (คน) |
|----------------|----------|-----------|------------|
| บุคคลทั่วไป    | ๑๙       | ๑๓        | ๐          |
| หน่วยงานของรัฐ | ๐        | ๐         | ๐          |
| องค์กรธุรกิจ   | ๒        | ๐         | ๐          |
| อื่นๆ          | ๒        | ๐         | ๐          |
| รวม            | ๒๑       | ๑๓        | ๐          |

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มาติดต่อ ปฏิบัติงาน / ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน          | น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย | น้อย | มาก   | มากที่สุด | คะแนน | คะแนนเฉลี่ย |
|---------------------------|------------------------|------|-------|-----------|-------|-------------|
| เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด  | ๐.๐๐                   | ๐.๐๐ | ๑๑.๗๖ | ๘๘.๒๔     | ๙๖.๑๒ | ๙๗.๐๙       |
| เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๐.๐๐                   | ๐.๐๐ | ๕.๘๘  | ๙๔.๑๒     | ๙๘.๐๖ |             |

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน / ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน  | น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน |
|---|------------------------|------|------|-----------|-------|
| เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                   | ๐.๐๐ | ๒.๙๔ | ๙๗.๐๖     | ๙๙.๐๓ |

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ / ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน |
|--|------------------------|------|------|-----------|-------|
| เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                   | ๐.๐๐ | ๕.๘๘ | ๙๔.๑๒     | ๙๘.๐๖ |

๔) ในระยะเวลา ๑ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อง้อขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

| หัวข้อการประเมิน   | มี   | ไม่มี  | คะแนน  | คะแนนเฉลี่ย |
|--|------|--------|--------|-------------|
| เงิน   | ๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐      |
| ทรัพย์สิน  | ๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |             |
| ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา ให้ความบันเทิง เป็นต้น | ๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |             |

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก  
มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|------|------|-----------|-------|
| หน่วยงาน การดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์<br>ของประชาชนและส่วนรวมเป็นเงินหลัก มากน้อย<br>เพียงใด | ๐.๐๐                       | ๐.๐๐ | ๒.๙๔ | ๙๗.๐๖     | ๙๙.๐๓ |

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน       | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก   | มากที่สุด | คะแนน  | คะแนน<br>เฉลี่ย |
|------------------------|----------------------------|------|-------|-----------|--------|-----------------|
| เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน | ๐.๐๐                       | ๒.๙๔ | ๒๙.๔๑ | ๙๗.๖๕     | ๘๘.๓๓๒ | ๘๕.๘๗           |
| มีช่องทางหลากหลาย      | ๐.๐๐                       | ๘.๘๒ | ๓๒.๓๕ | ๕๘.๓๕     | ๘๓.๔๑  |                 |

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรทราบอย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน  |
|--|----------------------------|------|------|-----------|--------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐    | ๑๐๐.๐๐ |

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการหรือไม่

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|------|------|-----------|-------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชม หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/ให้บริการ หรือไม่ | ๐.๐๐                       | ๐.๐๐ | ๒.๙๔ | ๙๗.๐๖     | ๙๙.๐๓ |

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|------|------|-----------|-------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้ชัดเจน มากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๐.๐๐ | ๒.๙๔ | ๙๗.๐๖     | ๙๙.๐๓ |

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

| หัวข้อการประเมิน   | มี     | ไม่มี | คะแนน  |
|--|--------|-------|--------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่ | ๑๐๐.๐๐ | ๐.๐๐  | ๑๐๐.๐๐ |

### ๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก   | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|------|-------|-----------|-------|
| เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน / การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๘.๘๒ | ๒๐.๕๙ | ๗๐.๕๙     | ๘๗.๒๙ |

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก   | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|------|-------|-----------|-------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๘.๘๒ | ๒๐.๕๙ | ๗๐.๕๙     | ๘๗.๒๙ |

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ/ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว หรือไม่

| หัวข้อการประเมิน  | มี     | ไม่มี | คะแนน  |
|---|--------|-------|--------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ | ๑๐๐.๐๐ | ๐.๐๐  | ๑๐๐.๐๐ |

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย  | มาก   | มากที่สุด | คะแนน |
|--|----------------------------|-------|-------|-----------|-------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน / การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๒๐.๕๙ | ๑๔.๗๑ | ๖๔.๗๑     | ๘๑.๓๕ |

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน / การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น  
มากน้อยเพียงใด

| หัวข้อการประเมิน   | น้อยที่สุด<br>หรือไม่มีเลย | น้อย | มาก  | มากที่สุด | คะแนน  |
|--|----------------------------|------|------|-----------|--------|
| หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การ<br>ให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้นมากน้อยเพียงใด | ๐.๐๐                       | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐    | ๑๐๐.๐๐ |

### ๓.สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ จำนวน  
๓ ด้าน

- ๑. คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๖๔
  - ๒. ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๙๘
  - ๓. การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๑๙
- รวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ AA

| คะแนน         | ระดับ |
|---------------|-------|
| ๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐ | AA    |
| ๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙ | A     |
| ๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙ | B     |
| ๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙ | C     |
| ๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙ | D     |
| ๔๐.๐๐ - ๕๔.๙๙ | E     |
| ๐.๐๐ - ๓๙.๙๙  | F     |

### ๔. ข้อเสนอแนะ

จากลำดับคะแนน พบว่าตัวชี้วัดที่ ๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีค่าคะแนนน้อย  
ที่สุดในกลุ่มเครื่องมือซึ่งมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงในปีต่อไป คือควรมีการปรับปรุงคุณภาพของ  
การปฏิบัติงาน ให้มีกระบวนการขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ดียิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ สร้างความพอใจให้  
ผู้บริการ หรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ  
ด้วย และให้ความสำคัญกับความโปร่งใส

