



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวังขนาย
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังขนาย

ที่ กจ ๕๔๘๐๑/.....วันที่.....๙ ตุลาคม พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลวังขนาย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ และวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ มีผู้รับบริการที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ เนื่องจากบางคนมีเวลาไม่เพียงพอในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังนั้น จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการจำนวน ๔๒๑ คน แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๕

ด้านที่ ๒ ช่องทางการให้บริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

ด้านที่ ๓ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕

ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐

ด้านที่ ๕ ผลการปฏิบัติงาน

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานงาน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๗๕ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอัจฉรา แก้วทอง)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

/ความเห็นหัวหน้าสำนัก...

ความเห็นหัวหน้าปลัดเทศบาล

Nattanan

(ลงชื่อ)

(นายประวิทย์ คุณวัชระกิจ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

เห็นชอบตามที่เสนอมา และเห็นควรให้ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายธรรมศักดิ์ ธรรมนารถสกุล)

รองปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นชอบตามที่เสนอมา และเห็นควรให้ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางนimitตรา สังข์ปรีดา)

ปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายณัฐนันท์ บ่อบัวทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลวังขนาย**

กิจกรรมและภารกิจ	กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๙๓.๓๐	๙๒.๐๙	๙๔.๑๑	๙๔.๐๓	๙๓.๒๔	๙๓.๔๐
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบ ประปาหมู่บ้าน	๙๔.๐๕	๙๔.๑๗	๙๔.๒๐	๙๓.๖๗	๙๓.๓๓	๙๓.๘๐
๓.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ	๙๔.๘๐	๙๔.๖๒	๙๔.๓๘	๙๔.๘๘	๙๖.๐๒	๙๕.๐๐
๔.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้พิการ	๙๔.๗๖	๙๕.๒๓	๙๓.๘๐	๙๕.๐๔	๙๕.๓๐	๙๔.๘๐
๕.งานบริการด้านสาธารณสุข	๙๕.๒๒	๙๕.๗๕	๙๖.๗๓	๙๕.๔๘	๙๖.๕๑	๙๖.๐๐
๖.งานร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙๔.๗๕	๙๕.๒๖	๙๔.๔๔	๙๔.๕๐	๙๕.๓๐	๙๔.๘๐
๗.งานให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๓.๘๐	๙๔.๒๗	๙๓.๒๐	๙๔.๕๐	๙๔.๘๐	๙๔.๒๐
๘.งานให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีป้าย	๙๓.๕๐	๙๓.๒๒	๙๓.๕๔	๙๔.๑๐	๙๓.๒๓	๙๓.๖๐
รวม	๙๑.๗๕	๙๔.๓๘	๙๔.๒๕	๙๔.๕๐	๙๔.๗๕	๙๔.๕๐

๒. ข้อเสนอแนะ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาล ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย พบว่า งานกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คะแนนรวมจะได้ต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลวังขนาย ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑.๑ ขบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ ควรมีผังชี้แจงกระบวนการ และขั้นตอนต่างๆ อย่างละเอียด ข้อมูลต้องเข้าถึงง่าย กระชับไม่ซับซ้อน การอธิบายขั้นตอนต่างๆ ต้องมีความกระชับ และเข้าใจง่าย และควร กำชับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการแนะนำชี้แจงในการรับบริการอย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

๒.๑.๒ ควรมีการติดตามการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในด้านผลการปฏิบัติงาน ต่ำเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลวังขนาย ดำเนินการ ดังนี้

/๒.๒.๑ การให้ประชาชน...

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ของเทศบาล

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย ด้วยกระบวนการขั้นตอน ดังนี้

- ๑) สำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
 - ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
 - ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
 - ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 - ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
 - ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๕ ปีขององค์กร
 - ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
 - ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ
-