



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด (งานธุรการ)

ที่

วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ได้ดำเนินการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำรวจความพึงพอใจใน ๕ หัวข้อ ประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการในงานทุกสำนัก/กอง รวม ๖ หน่วยงานย่อย ในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีผลสรุปดังต่อไปนี้

๑.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ได้คะแนน ร้อยละ ๙๔.๕๘
๒.ช่องทางการให้บริการ	ได้คะแนน ร้อยละ ๙๑.๑๗
๓.เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	ได้คะแนน ร้อยละ ๙๔.๕๘
๔.สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ได้คะแนน ร้อยละ ๙๘.๘๓
๕.ผลการปฏิบัติงาน	ได้คะแนน ร้อยละ ๙๔.๕๘
รวมคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ	๙๔.๑๗

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ จึงขออนุมัติเปิดเผยผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังมีรายละเอียดตามรายงานสรุปผลที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สืบเอก

(ศราวดี สุรราช)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

1/10/2564

ความเห็นของ หน.สำนักปลัด

(นายพัฒนา น้อยวิเศษ)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

นางสาวตะวันนา เติชณี

(นางสาวตะวันนา เติชณี)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

นายรัช จินชัย

(นายรัช จินชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

๒๙๑๐.๖๔

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า

ประจำปีงบประมาณ 2564

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานทะเบียนและบัตร	100	92.50	95	97.50	97.50	96.50
2.งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน	92.50	90	90	92.50	85	90
3.งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์	92.50	92.50	97.50	97.50	97.50	95.50
4.งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, ศูนย์ดูแลเด็กก่อนวัยเรียน	95	97.50	97.50	100	100	98
5.งานขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดิน	95	82.5	90	92.50	97.50	91.50
6.งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	92.50	92.50	97.50	95	90	93.50
	94.58	91.17	94.58	95.83	94.58	94.17
รวม						

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

กำหนดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

- น้อยที่สุด คิดคะแนน เท่ากับ 0
- น้อย คิดคะแนน เท่ากับ 25
- พอใช้ คิดคะแนนเท่ากับ 50
- มาก คิดคะแนน เท่ากับ 75
- มากที่สุด คิดคะแนน เท่ากับ 100

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 5 หัวข้อ
คะแนนรวม 500 คะแนน ประกอบด้วย

- 1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ
- 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ผลการปฏิบัติงาน

1.วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ตำบลบ้านเขว้า อำเภอ
บ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.17
เป็นคะแนนที่อยู่ในระดับสูง แต่ยังมีข้อบกพร่องที่มีคะแนนไม่ถึงร้อยละ 90 ประกอบด้วย

1.1 งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนในหัวข้อผลการปฏิบัติงาน ได้คะแนนที่ร้อยละ 85 เกิดจาก
เทศบาลตำบลบ้านเขว้าไม่มีพื้นที่สำหรับทิ้งขยะเป็นของหน่วยงานเอง จำเป็นต้องนำไปทิ้งในพื้นที่บ่อขยะ
ของหน่วยงานอื่นซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการทิ้งขยะเป็นปริมาณที่สูงมาก จึงมุ่งเน้นการจัดกาขยะคัดแยก
ขยะจากต้นทาง การจัดเก็บขยะบางประเภทเช่น กิ่งไม้ขนาดใหญ่ เศษกระเบื้อง เศษอิฐหินต่างๆ ทำให้มี
ขยะค้างไม่ได้จัดเก็บจากชุมชนบางส่วน

1.2 งานขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดินใน หัวข้อช่องทางการให้บริการ ได้คะแนนที่
ร้อยละ 82.50 เกิดจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายผังเมือง รวมถึง
ความปลอดภัยของอาคาร การยินยอมจากที่ดินข้างเคียง ตลอดจนผลการกระทบต่อสาธารณะ

ผู้ขอรับบริการต้องแสดงหลักฐานที่ชัดเจนในการเป็นเจ้าของสิทธิในที่ดินแปลงกันการสวมสิทธิการครอบครอง มีความจำเป็นต้องให้หลักฐานประกอบในการขอใบอนุญาติหลายรายการ เช่นแบบแปลนอาคาร สำเนาโฉนด ฯ จึงเป็นข้อจำกัดให้ต้อง มาติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอบถามทำความเข้าใจ ให้ถูกต้อง ของทางการให้บริการจึงจำกัด ไม่สามารถเพิ่มช่องทางให้บริการให้บริการอื่น ๆ ได้ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการในหัวข้อของทางการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะ

- ในหัวข้อที่ได้รับผลสำรวจความพึงพอใจคะแนนเกินร้อยละ 90 แล้ว ถือเป็นคะแนนที่แสดงผลว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการแล้ว แต่ยังมีจุดที่ต้องมาตรวจสอบและเพิ่มศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอีกหากสามารถดำเนินการได้ สำหรับ หัวข้อที่ได้คะแนนน้อยกว่า ร้อยละ 90 นั้น ควรดำเนินการดังต่อไปนี้
- 2.1 แจ้งผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจให้ผู้รับผิดชอบในวงให้รับผิดชอบในวงปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ส่วนใดที่สามารถปรับปรุงเพิ่มในการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก หรือส่วนใดที่สามารถรับผิดชอบให้มากขึ้น ให้เจ้าหน้าที่วางแผนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึง ระเบียบปฏิบัติ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญ
 - 2.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแนวในการติดต่อราชการ สร้างความเข้าใจให้พี่น้องประชาชน ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เน้นการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เช่นการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน แผ่นพับเผยแพร่ความรู้ การสื่อสารผ่านระบบกระจายเสียง
 - 2.3 สร้างช่องทางทางการสื่อสารสองทาง มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนที่สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของประชาชนได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ในช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เพจเฟซบุ๊คเทศบาลตำบลบ้านเขว้า
 - 2.4 จัดอบรมให้กับบุคลากรในสังกัด เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

สิบเอก

(ครราวุฒิ สุราษฎร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ