

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ

ที่ ขย ๕๒๘๐๑/ - วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

## เรื่องเดิม

การประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านเขว้าได้จัดทำขึ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อประเมินผลจากความเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในงานต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า โดยทำการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ ๕ หัวข้อประกอบด้วย

- (๑) ความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (๕) ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน

## ข้อเท็จจริง

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักปลัดเทศบาลจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักปลัดเทศบาล และกองต่างๆ ใน ๕ งานและได้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจโดยมีผลสรุปดังต่อไปนี้

งานทะเบียนและบัตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๘๓

งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐

งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๑๔

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, ศูนย์ดูแลเด็กก่อนวัยเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๖

งานขอรับอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดิน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้ารวมคิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๙๓

(รายละเอียดตามสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

## ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้การบริหารราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและ ผลความพึงพอใจมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการ ให้เหมาะสมต่อไป

/...ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

เรื่องรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

-๒-

ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้าทราบ และขออนุมัติเพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. เผยแพร่ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้าประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. แจกผลสรุปรายงาน และข้อเสนอแนะให้กับทุกกองทราบเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลบ้านเขว้าต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ) สิบเอก



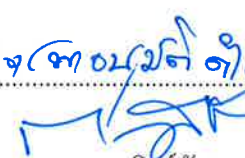
(ศราวุฒิ สุราราช )

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

*-/นายอภิชาต อภิชาต อภิชาต/สวท*

(ลงชื่อ)



(นายกนก สิงห์ชัย)

หน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านเขว้า.....

*นางสาวตะวันฉกา เตชฉวี*

(ลงชื่อ)

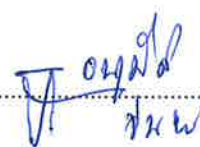


(นางสาวตะวันฉกา เตชฉวี)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า.....

(ลงชื่อ)



(นายธวัช จินชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวมค่าเฉลี่ย รายหัวข้องาน (ร้อยละ)
1.งานทะเบียนและบัตร	83.33	75	87.5	83.33	75	80.83
2.งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน	78.12	84.37	84.37	78.12	75	80
3.งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ป่วยเอดส์	80	75.7	77.5	82.5	80	79.14
4.งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.ศูนย์ดูแลเด็กก่อนวัยเรียน	93.75	93.75	89.58	89.58	91.66	91.66
5.งานขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดิน	94.23	96.15	94.23	96.15	94.23	95
6.งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	77.5	90	90	75	82.5	83
<b>รวมค่าเฉลี่ยรายหัวข้อบริการ(ร้อยละ)</b>	<b>84.48</b>	<b>85.82</b>	<b>87.20</b>	<b>83.78</b>	<b>84.11</b>	<b>84.93</b>

<p>การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า กำหนดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ</p> <p>น้อยที่สุด คิดคะแนน เท่ากับ 0</p> <p>น้อย คิดคะแนน เท่ากับ 25</p> <p>พอใช้ คิดคะแนนเท่ากับ 50</p> <p>มาก คิดคะแนน เท่ากับ 75</p> <p>มากที่สุด คิดคะแนน เท่ากับ 100</p> <p>ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 5 หัวข้อ คะแนนรวม 500 คะแนน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>2)ช่องทางการให้บริการ</li> <li>3) เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ</li> <li>4)สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>5)ผลการปฏิบัติงาน</li> </ol>	<p>1.วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ</p> <p>ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 84.93</p> <p>พิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่งานขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดินใน (คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 95 ) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 79.14)</p> <p>พิจารณาตามการให้บริการรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ(คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 87.20) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 83.78)</p>
--	---

## 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 งานทะเบียนและบัตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ และผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นควรพิจารณาปรับปรุงในระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง หรือ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจนำเทคโนโลยีต่างๆนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับปรุงให้ประชาชนมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการและผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

2.2 งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับตรงกับการดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน ดังนั้นควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บขยะ ด้วยการวางแผนเส้นทางกรวิ่งของรถขยะให้เข้าถึงครอบคลุมให้มากยิ่งขึ้น หรือดำเนินการกำหนดระยะเวลา ปริมาณรถ ปริมาณคน ในการจัดเก็บขยะในแต่ละเส้นทางให้เป็นระบบ สอดคล้องกับปริมาณขยะในแต่ละพื้นที่ ที่อาจมีมากน้อยแตกต่างกันให้มีความเหมาะสม เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2.3 งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการในด้านที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงอำนวยความสะดวกช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น ให้มีความสะดวก เข้าถึงง่าย หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ต้องมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ทั้งที่หน่วยงาน และช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ อาจจัดทำคู่มือแนวทาง แผ่นพับ อธิบายถึงวิธีการใช้บริการในช่องทางต่างๆเพื่อปรับปรุงให้ผู้รับบริการรับทราบ เข้าใจ และพึงพอใจในช่องทางการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2.4 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, ศูนย์ดูแลเด็กก่อนวัยเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ดังนั้นควรพิจารณาปรับปรุงจัดทำคู่มือการให้บริการในงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, ศูนย์ดูแลเด็กก่อนวัยเรียนให้มีระบบ และมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการให้มีความเหมาะสม เพียงพอ

2.5 งานขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขุดดิน ถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเกณฑ์ที่สูงมากอยู่แล้ว คือมากกว่าร้อยละ 90 ในทุกหัวข้อบริการ เห็นควรให้รักษามาตรฐานการให้บริการให้คงเดิม หรือหากสามารถปรับปรุงพัฒนาให้มากขึ้นให้ดียิ่งขึ้นได้ จะยังสามารถเป็นประโยชน์ต่องานราชการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2.6 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด การปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอาจมีข้อจำกัดเนื่องจากสถานที่สำหรับให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนั้นคับแคบไม่สามารถขยายพื้นที่เพิ่มได้ ควรปรับปรุงในการบริการออนไลน์และบริการนอกสถานที่ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ส.อ.



ผู้ดำเนินการสำรวจ

(ศราวุฒิ สุราราช)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



ผู้ตรวจสอบ

(นายกนก สิงห์ชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล