



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัดฯ

ที่ รอ.๕๕๐๐๑/- วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านบาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านบาก

ตามที่งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดเทศบาลได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านบาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก เกี่ยวกับงานบริการ จำนวน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เกี่ยวกับสาธารณูปโภค ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าและแสงสว่าง ประปา, ถนน เป็นต้น) ๒) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับงานบริการ ด้านสาธารณสุข งานรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยบ้านเมือง ๓) งานเกี่ยวกับจัดเก็บภาษีและจัดเก็บรายได้ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานช่วยเหลือประชาชน ๕) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พลัดพราก เบี้ยยังชีพผู้พิการ ๖) งานบริการด้านให้คำปรึกษาด้านกฎหมายดังกล่าว นั้น

ขอเรียนว่า จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านบาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่มีต่องานบริการ ทั้ง ๖ งาน ผลการสำรวจความพึงพอใจของรับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังต่อไปนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐
- ๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐
- ๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐
- ๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐

๒. การให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าและ แสงสว่าง ประปา ถนน เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละ ด้านดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐
- ๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐
- ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐
- ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐

๓. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข งานรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยบ้านเมือง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒,๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๔. การให้บริการในงานเกี่ยวกับจัดเก็บภาษีและจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๔.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๕. การให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานช่วยเหลือประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๕.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๕.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๖. การให้บริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เบี้ยยังชีพผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๖.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๖.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๖.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๖.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๗. การให้บริการในงานบริการด้านให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๗.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๗.๒ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๗.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๗.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านบาก ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่ม คุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการ พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการ ต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมิน ให้ประชาชนในท้องถิ่น ทราบโดยทั่วกัน

๓. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้ง มาตรการระยะสั้นและระยะยาว

๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหาร ราชการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

๕. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสียหายของการดำเนินงาน ตามโครงการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรสำเนาแจ้งทุกส่วนราชการทราบเพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานต่อไป

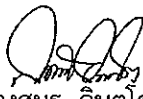
(นางรำไพ ทรัพย์ประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

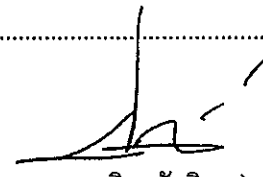
ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านบาก


(นายอุทัยธรรม คงจันทร์)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรี


(นางสมร อินตโคต)
รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านบาก

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านบาก


(นายศราวุฒิ สวัสดิ์ผล)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านบาก