



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเขาพระ (สำนักปลัด)

ที่ นศ ๕๔๘๐๑/๕๕๖

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเขาพระ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเขาพระ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเขาพระ ปรากฏว่า

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน หรือเฟซบุ๊กหน่วยงาน เป็นต้น

๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่องานหรือขอรับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระ ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการในระดับที่ ๘ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้นเทศบาลตำบลเขาพระ ควรคงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาพระให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาพระ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเขาพระได้ปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น
๓. ควรปรับปรุงจำนวนห้องน้ำเพื่อให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
๔. ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการ

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น
๓. ควรปรับปรุงจำนวนห้องน้ำเพื่อให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
๔. ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสัจจนา หนูรุ่ง)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ความเห็นปลัด.....*พศ./11/14/17 กพ/60*

(ลงชื่อ)

(นางสาวเกศศิริรินทร์ เลิศไกร)

นักวิชาการศึกษา รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางเนตรนภา บุญญาธิการ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเขาพระ

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....*พศ/17*

(ลงชื่อ)

(นายพุง สมทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ