



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังศาลา

ที่ กจ ๕๔๙๐๑ / ๕๗๗

วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการนำไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการงาน
เทศบาลตำบลวังศาลา

เรียน นายกเทศมนตรี

ตามที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา ได้ประเมินผลความ
พึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการแก่ประชาชนจำนวน ๔ ภาระงานของเทศบาลตำบลวังศาลา ปี พ.ศ.
๒๕๖๕ เห็นควรแจ้งทุกกองงานนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องใน
การปฏิบัติงานในแต่ละกองงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทกัศอาภา ทองกล้า)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....
ถูกต้องครบถ้วน

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล.....

(นางสมจิตต์ วิไลสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางกนกนวล รัตนสุสมภ์)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรี.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นางสาวกิตยาภรณ์ วอนเพียร)

รองนายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

(นายวิสุทธิ์ วอนเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา



การนำผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการ

เทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ด้วยเทศบาลตำบลวังศาลาได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนจำนวน ๔ ภาระงาน
ประกอบด้วย

๑. ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่างๆ

๒. ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน

๓. ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนามัยฯ

๔. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลวังศาลา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๙๐ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนามัยฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านสาธารณูปโภคไฟฟ้าถนน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ ความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่างๆ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๘ และความพึงพอใจในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ ๑ ความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ทั้งในและนอกพื้นที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่างๆ ในการให้บริการ ทั้งในและนอกพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๕, ๔.๕๙ และ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐, ๙๑.๘๐ และ ๙๑.๔๐ ตามลำดับ

ระดับร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุดควรได้รับการปรับปรุง คือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐

ภาระงานที่ ๒ ความพึงพอใจในด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ เทศบาล. มีความสว่างทั่วถึง รองลงมาคือ ถนน เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ที่ได้รับแจ้งจากประชาชนและโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๕, ๔.๖๑ และ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐, ๙๒.๒๐ และ ๙๑.๔๐ ตามลำดับ

ระดับร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุดควรได้รับการปรับปรุง คือ มีการก่อสร้างปรับปรุงบูรณะซ่อมแซมตามที่มีความเสียหาย ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

ภาระงานที่ ๓ ความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยที่มารักษายาบาลในสถานีนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง สถานีนามัยสามารถดำเนินการรักษาอาการในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรักษายาบาลในสถานีนามัย อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการทางการแพทย์ในสถานีนามัยและเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๗, ๔.๖๓ และ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐, ๙๒.๖๐ และ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุดควรได้รับการปรับปรุง คือ การให้บริการต่างๆด้วยความสุภาพ เต็มใจ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

ภาระงานที่ ๔ ความพึงพอใจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๙, ๔.๕๖ และ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐, ๙๑.๒๐ และ ๙๐.๖๐ ตามลำดับ

ระดับร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุดควรได้รับการปรับปรุง คือ เทศบาลให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและเพียงพอร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐

การนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์

๑. ผลการการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใดให้นำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

๒. ผู้บริหารกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง

๓. ผู้บริหารมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

๔. ผู้บริหารใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ต่อไป

การนำผลความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการ

๑. ศึกษาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

๒. ศึกษาปรับปรุงพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลฯ ต่อไป

๓. ศึกษาปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการของเทศบาลฯ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ

๔. ศึกษาปรับปรุงพัฒนาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน

๕. ศึกษาปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านของเทศบาลฯ

ข้อเสนอแนะ

- ๑) เห็นควรนำผลความพึงพอใจของประชาชนในด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเทศบาล และนำผลความพึงพอใจในด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดไปปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของแต่ละภารกิจกองงาน
- ๒) เห็นควรนำผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปี ๒๕๖๕ ให้ทุกกองงานทราบและดำเนินการตามข้อเสนอแนะ