



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัด (โทร ๐๔๕-๕๒๕๘๓๒)

ที่ อจ ๗๒๕๐๑/-

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลนาป่าแซง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแซง

ด้วยงานนิติกร ขอรายงานการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลนาป่าแซง อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อจะได้รับทราบการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนาป่าแซง ผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาในการบริการของเทศบาล และเพื่อประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาป่าแซง (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวิทย์ ทวีพันธ์)

นิติกรชำนาญการ

- ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

(นางวารุณี คณาดี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลนาป่าแซง

(นายไพรรณ ลุสมบัติ)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลนาป่าแซง

- ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแซง

(นายประจิม สีสิม)

นายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแซง



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลนาป่าแซง
อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษา "ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาป่าแวง อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลนาป่าแวง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาป่าแวง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น ผู้ชายคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ และอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ และรายได้ส่วนใหญ่ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ ตามลำดับ

๒. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘ และแยกเป็นประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

งานบริการที่ ๑ งานด้านบริการกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕

๑.๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการจากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗

งานบริการที่ ๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ต่อเติม/ดัดแปลง ขออนุญาตรื้อถอนถมดิน จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๒.๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔

งานบริการที่ ๓ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๓.๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔

งานบริการที่ ๔ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖

๔.๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาป่าแซง อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ มีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการต่อประชาชน โดยสร้างมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการในการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก มีแผนผังขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน มีแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และมีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยจะทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการบริการและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย ซึ่งการฝึกอบรม การศึกษาดูงานและการประชุมต่างๆ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นสัดส่วน เข้าใจง่าย จัดทำป้ายบอกรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการของประชาชนอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลนาป่าแซงควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากที่สุด