

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

การให้บริการปี พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ รอ ๕๙๑๐๑/-

วันที่ ๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง

ตามที่เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(ลงชื่อ).....

(นายพิษณุ ยุทธไกร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

- กิจาพร อภิรักษ์

(ลงชื่อ).....

(นายอพิชาติ สังวิบุตร)

รองปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นางเข็มทิศ ศรีรับขวา)

ปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

- กสว

(ลงชื่อ).....

(นายสัมภาส สิงห์สนั่น)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

ธันวาคม ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๘๑.๗๘	๘๐.๐๐	๗๙.๗๕	๘๓.๘๙	๘๘.๘๗	๘๒.๘๕
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน	๘๕.๐๐	๗๕.๙๘	๘๕.๓๐	๘๔.๕๗	๘๘.๘๕	๘๓.๙๔
๓.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๘๒.๖๑	๘๖.๖๐	๘๒.๐๕	๘๑.๗๕	๘๙.๙๙	๘๔.๖๐
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๗.๕๙	๘๑.๓๓	๙๐.๐๐	๘๙.๕๐	๘๗.๗๕	๘๗.๒๓
รวม	๘๔.๒๔	๘๐.๙๗	๘๔.๒๗	๘๔.๙๒	๘๘.๘๖	๘๔.๖๕

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริหาร (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Faceback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อาจปฏิบัติดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กร
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ