



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัว (สำนักปลัด)

ที่ กจ ๕๔๑๐๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองบัว ได้จัดจุดให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับเทศบาลตำบลหนองบัว พร้อมกับขอความร่วมมือประชาชนที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลหนองบัว กรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้แก่ งานช่าง งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนางานของเทศบาล โดยสำรวจความพึงพอใจในผู้รับบริการใน ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ๒) มารยาทในการให้บริการประชาชน ๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ๔) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และ ๕) สถานที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว และข้อเสนอแนะ อันเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนา แก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่น

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลหนองบัว โดยงานช่าง งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมจำนวนตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ราย เก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งมีประเด็นวัดความพึงพอใจในการให้บริการ มีดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ
๕. สถานที่ให้บริการประชาชน

สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองบัว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว จำนวน ๕ บริการ ดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ได้สอบถามผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๗
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน ได้สอบถามผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ระดับมากถึงระดับ มากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘

/ ๓. เจ้าหน้าที่...

๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ได้สอบถามผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ระดับมากถึงระดับ มากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘

๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ได้สอบถามผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ระดับมากถึงระดับ มากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒

๕. สถานที่ให้บริการประชาชน ได้สอบถามผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ระดับมากถึงระดับ มากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ โดยภาพรวมทั้ง ๕ การให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖ คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ ๙ คะแนน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัว ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

๒. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัว ควรกำหนดระบบและกลไกการบริการจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

๓. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

๔. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

๕. เทศบาลตำบลหนองบัว ควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

๖. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัว ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายภารกิจ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

/ ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

ดังนั้น เพื่อเป็นการให้พนักงานได้รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว รวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เห็นควรแจ้งผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลตำบลหนองบัว จำนวน ๕ การบริการ ดังกล่าว ให้พนักงานและลูกจ้างของเทศบาลตำบลหนองบัว เพื่อจะได้นำข้อมูลไปทำการปรับปรุงพัฒนางานของเทศบาล รายละเอียดตามรายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวอรรชลี จิตตั้งสกุล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด



(นางชฎารัตน์ คงทน)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลหนองบัว



(นางสาวบุญนิศา สุขดี)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัว



(นางสมแสน ปานรัตน์)
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองบัว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัว



(นางสาวสวณา สิ้นะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัว



(นายปัญญา สัตยกาญจน์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัว