

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

หัวข้อ การประเมิน ความพึงพอใจ (ด้าน)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ									
	ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		ด้านช่องทางการ ให้บริการ		ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก		ความพึงพอใจ ในภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
	๔.๐๑	๘๐.๒	๔.๐๕	๘๑	๔.๑๗	๘๓.๔	๓.๙๒	๗๘.๔	๔.๒๓	๘๔.๖

ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

ที่ ลพ.๕๔๘๐๑/๒๘๖ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ไปแล้วนั้น

ในการนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีคะแนน ๘๔.๖๐ คะแนน โดยได้รวบรวมสรุปปัญหาอุปสรรค มาวิเคราะห์การจัดการความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป ซึ่งผลคะแนนของการประเมินความพึงพอใจ ๕ ด้าน แบ่งออกเป็น

การประเมินความพึงพอใจด้าน	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	ร้อยละ ๘๐.๒๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๐๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๘๓.๔๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๗๘.๔๐
ความพึงพอใจในภาพรวม	ร้อยละ ๘๔.๖๐

จากเป้าหมาย “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓” มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการชื่นชมการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับ ผู้มารับบริการ มีการบริการในเวลาที่พึงพอใจถือว่าเยี่ยมมาก ๆ ส่วนสิ่งที่ควรปรับปรุงเช่น เรื่องการซ่อมเสียงตามสายเทศบาล ให้รวดเร็วกว่านี้ เพราะประชาชนควรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาล ,ห้องน้ำที่ให้บริการประชาชน อยากให้มีการเช็คอุปกรณ์ และเน้นเรื่องความสะดวกเพิ่มขึ้น เพื่อให้พร้อมใช้งาน ,การซ่อมไฟกิ่ง ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในเวลากลางคืนให้แก่ประชาชนที่สัญจรไปมา จะได้ไม่เกิดอุบัติเหตุ ,การชำระภาษี อยากให้มีหนังสือแจ้งผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้รับทราบทุกราย เพื่อให้ทันตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเหตุด่วน-เหตุร้าย อยากให้เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นหลังจากได้รับแจ้งเหตุ เพื่อจะได้ไปถึงจุดเกิดเหตุได้อย่างทันเหตุการณ์ เพราะชีวิตทุกชีวิตมีความหมาย และในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่ผ่านมา ขอชื่นชมเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ที่ให้การช่วยเหลือประชาชน ออกแจกถุงยังชีพ และมีการบริการตู้ปันสุขที่หน้าสำนักงาน และพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในโรงเรียน ตลาด และแหล่งชุมชน ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก

ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลทาทุ่งหลวงจะอยู่ในระดับมาก ก็ตามทางเทศบาลตำบลทาทุ่งหลวง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลทาทุ่งหลวง ควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่ พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางเจลิมพร อ่อนแสง)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด - เห็นควรให้เทศบาลตำบลทาทุ่งหลวงไปขอหนังสือจาก อบต. ไร่ขิง

(ลงชื่อ)

(นายยุทธนา ปิงชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล - เห็นควรนำผลการประเมินตนเองของ อบต. ไร่ขิง ไปขอหนังสือจาก อบต. ไร่ขิง
ตามช่องทาง อบต.

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัลยารัตน์ อนุพรหม)

ปลัดเทศบาลตำบลทาทุ่งหลวง

ความเห็นของนายกเทศมนตรี เจ้าพลตรีประวิทย์ จอมขันเงิน กรมวังใหม่ ตำบลท่าเสา
ของประเทศไทย

(ลงชื่อ)

(นายวิฑูรย์ จอมขันเงิน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเสา