รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
อำเภอบึงโขงหลง
จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลบึงโขงหลง การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาล ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๓.๕๐	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๕.๕๒
๒.งานให้บริการด้านสาธารณภัยต่างๆ	๙๒.๒๒	๙๔.๕๐	๙๗.๒๕	๙๔.๖๖	๙๓.๔๕	๙๔.๔๑
๓.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๐.๐๔	๙๓.๐๐	๙๔.๒๓	๙๔.๘๘	๙๐.๘๔	๙๒.๕๙
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๕.๔๘	๙๓.๖๕	๙๑.๗๐	๙๕.๐๘	๙๔.๐๐	๙๓.๙๘
รวม	**๙๒.๘๑**	**๙๔.๑๘**	**๙๔.๘๐**	**๙๕.๒๐**	**๙๓.๖๔**	**๙๔.๑๒**

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านสาธารณภัย และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลงอยู่ในระดับที่ดี ในด้านงานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อาจดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน Line

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ ประสานงานเมื่อเกิดเหตุ ไฟฟ้าส่องสว่างดับ หรือมีปัญหาให้รีบแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ทาง Line เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการออกไปให้บริการ

๒.๒.๒ เนื่องจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง มีรถกระเช้าไฟฟ้าเพียงคันเดียว และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแค่สองคน ทำให้ไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติหน้าที่พร้อมกันหลายจุด ในเวลาเดียวกัน อาจจะจัดซื้อรถกระเช้าไฟฟ้า และเพิ่มเจ้าหน้าที่ สำหรับออกปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ ตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเตรียมความพร้อม

สำนักปลัด ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป จึงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในปีงบประมาณ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นายวิวัฒน์ บุญชาญ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

-ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายนาวิน เหมันต์)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นรองปลัดเทศบาล.....

(นายสุภรักษ์ คำสงค์)

รองปลัดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

-ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายวิพากษ์ สารบรรณ)
ปลัดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

-ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

ร้อยตำรวจโท

(วสันต์ ชัยลา)
นายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง