



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัดเทศบาล...เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ.....
ที่ ปจ ๖๑๑๐๑/..... วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕.....
เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ

ต้นเรื่อง

ตามที่เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ ได้จ้างเหมาบริการหน่วยงานภายนอกที่เป็นกลาง เชื่อถือได้ และเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งได้แก่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้านบริการ ได้แก่

๑. งานบริการด้านโยธา งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานบริการด้านสาธารณสุข
๔. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโดยสรุปดังนี้

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๖ คน ในเขตเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิอำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๒ เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง ๔ ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---|
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๖ |
| ๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๕ |
| ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๐ |
| ๔. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๒ |

เมื่อพิจารณา**งานบริการ ๔ งาน** พบว่า พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจตามลำดับ ดังนี้

- | | |
|--|----------------------------------|
| ๑. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| ๒. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓ |
| ๓. งานบริการ ด้านสาธารณสุข | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๔ |
| ๔. งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๓ |

/ข้อเสนอ.....

ข้อเสนอเพิ่มเติม (ตามแบบประเมิน)

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

๑. ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

-ขั้นตอนง่าย รวดเร็ว ประชาชนที่มาใช้บริการ ประทับใจ เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง

๒. ด้านรักษาความสะอาด

-พนักงานทำความสะอาดเทศบาล ออกทำความสะอาดเก็บขยะ

-มีการแยกขยะให้ทั้งตามประเภทขยะ

๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

-ออกช่วยบรรเทาสาธารณภัยกรณีน้ำท่วมรวดเร็ว

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

-เบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ดำเนินการจ่ายผ่านบัญชีธนาคาร ไม่ตกหล่น

-แจ้งข่าวผ่านเสียงตามสายทันเหตุการณ์

-ค่าเบี้ยผู้สูงอายุ โอนเข้าบัญชีตรงทุกเดือน

-มีบางรายเป็นผู้พิการแต่ยังไม่ได้ค่าเบี้ยสำหรับผู้พิการ จึงอยากให้ทาง เทศบาลฯสำรวจรายชื่อ

อีกครั้งกับการตกหล่น

๕. ด้านการศึกษา

-มีการจัดอบรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรทางการศึกษา

๖. การบริหารจัดการตลาดสด

-การเรียกเก็บลื้อคตลาดตามความกว้างของตะกร้า ๑๐ บาท /๑-๒ เมตร ในเขตพื้นที่จัดให้สามารถวางขายของได้

-มีการจัดการตลาดจัดระเบียบสำหรับผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ให้เป็นระบบ ให้เข้าพื้นที่ตลาดแผงลอย โดยการเข้าเดือนละ ๑,๐๐๐ บาท

-แม้ค่าแผงลอยในตลาดสด ไม่ได้เก็บค่าแผง แต่จะต้องจ่ายค่าเก็บขยะแทน โดยวัดจากขนาดแผงขนาดเล็กก็จะ๒๐บาท ถ้าขนาดใหญ่ก็จะปรับราคาตามขนาดความกว้างของแผง

-ช่วงโควิดเทศบาลฯมีการรณรงค์การป้องกันโควิด และทำความสะอาดตลาดอย่างสม่ำเสมอ และมีอ่างล้างมือบริการก่อนเข้าตลาดสด

-ระบบระบายน้ำ หากร่องระบายน้ำไหลไม่สะดวก เมื่อแจ้งไป ทางเทศบาลฯก็จะออกมาบริการล้างท่อระบายน้ำให้ทันที

๗. ด้านสาธารณูปโภค

-ไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึง

-น้ำประปาทางเทศบาลฯได้โอนการบริหารจัดการน้ำ ไปยังการประปาส่วนภูมิภาค

-ถนน ทางเทศบาลฯ มีการปรับปรุงซ่อมแซมภายในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาลสม่ำเสมอ

๘. งานด้านสาธารณสุข

-เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเรียบร้อย กรณีมีการร้องเรียนขยะมีกลิ่นเหม็นเจ้าหน้าที่ออกมาเคลียร์
ปัญหารวดเร็ว

-มีจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมวางเจลล้างมือตรงจุดคัดกรอง ก่อนเข้าตลาด

-อสม. ออกให้บริการ ให้ข้อมูลการรับวัคซีนโควิด

/-มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน

-มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน ป้องกันโควิด ๑๙ ตลาดสดของเทศบาลมีจุดบริการล้างมือ ก่อนเข้าออก
ตลาดสด

-รณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก

-มีการบริการเจาะเบาหวานเคลื่อนที่

-ทางเทศบาลมีการจัดซื้อรถดูดฝุ่นราคาคันละ ๔.๙ ล้านบาท แต่เซ็นสัญญาอยู่ที่ ๕.๙ ล้านบาท
อยู่ระหว่างการส่งมอบและมีปัญหาเกี่ยวกับชุมชนบางรายที่ไม่ยอมเอาบันไดเหล็กออกจากขอบถนน

๙. รายได้ภาษี

-มีการประชาสัมพันธ์ การชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ตามป้าย
ประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

๑๐. สิ่งที่น่าสนใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

๑๑. ข้อเสนอแนะ

-รถขยะเก่าไปไม่พอต่อการเก็บตามปริมาณขยะ ควรปรับปรุงแก้ไข

-รถฉุกเฉินเข้าช่วยเหลือนำไม่ทันเวลา ให้ผู้ป่วยรอนาน

-ขยะส่งกลิ่นแรง

-แก้ไขปัญหาปริมาณขยะเยอะ

-ปัญหาการจัดเก็บขยะมีการเก็บขยะล่วงหน้าสามเดือน หรือเป็นปี

-อยากเสนอการเก็บค่าบริการการจัดเก็บขยะ โดยให้ทางเทศบาลฯ จัดเก็บให้เป็นปัจจุบัน และ
เป็นรายเดือนมากกว่า เพราะชาวบ้านมีภาระต่างกัน

โดยสรุป เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการบริการ
ประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับ
องค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มา
รับบริการ

ขอพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ เกิดการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิด
ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดหลักการ
บริหารแบบบูรณาการ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เห็นควร
ดำเนินการดังนี้

๑. รักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับ
องค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มา
รับบริการ

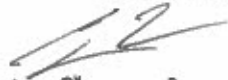
๒. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา โดยการ เพิ่มช่องทางในการแสดง
ความคิดเห็นได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ยั่งยืน

๓. เทศบาลฯ ควรสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมจุดด้อยเช่น
ร่วมกับโรงพยาบาลศรีมหาโพธิ ในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขหรือร่วมกับโรงเรียนในเขตเทศบาลฯ ส่งเสริม
สนับสนุนในเรื่องการศึกษา พัฒนาเยาวชน เป็นต้น

๔. ปรับปรุงเพิ่มเติม ทางเดิน ทางเท้า ห้องน้ำที่จอดรถ คนพิการและผู้สูงอายุให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยรองรับปัญหาความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น

๕. พิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนตามแบบประเมินฯ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

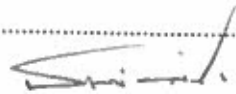


(นางวิไล แสนใจ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

.....



(นายชนชัย พิมพ์มา)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

เห็นชอบ ๒๐. พิจารณาปรับปรุงทางจักรยาน



(นายถาวร ศรีสันติภาวัฒน์)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ

.....

สิบตรี



(สุภกร กิตติทองษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ