



รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้ง การรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะ พัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

งานการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๔๐	๙๖.๖๐	๙๖.๘๐	๙๖.๒๐	๙๖.๖๐
๒.งานด้านสาธารณสุข	๙๖.๐๐	๙๖.๒๐	๙๖.๖๐	๙๕.๘๐	๙๖.๒๐
๓. ด้านพัฒนาสาธารณสุขและสังคม	๙๖.๘๐	๙๗.๐๐	๙๗.๒๐	๙๖.๖๐	๙๗.๐๐
๔. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๙๖.๖๐	๙๖.๘๐	๙๗.๐๐	๙๖.๔๐	๙๖.๘๐
รวม	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕	๙๖.๙๐	๙๖.๒๕	๙๖.๖๕

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมทุกงาน ทุกด้านและทุกรายการที่ ประเมิน แต่ก็มีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการ อื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการ ปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

๑.๑ ควรจัดขั้นตอนในการบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

๑.๒ ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

๑.๓ ควรจัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

๑.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพูดจาสุภาพ อธิบายดียดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความ เป็นมิตร กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

๑.๕ ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน

๑.๖ ควรเพิ่มที่จอดรถของผู้ใช้บริการให้เพียงพอ สะดวก และปลอดภัย

๑.๗ ควรจัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาดและเพียงพอกับประชาชนที่ไปรับบริการ เพราะบางโอกาส มีผู้ไปร่วมงานและขอรับการบริการเป็นจำนวนมาก