



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ สก ๖๑๓๐๑/..... วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง... สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายเทศมนตรีตำบลเขาฉกรรจ์

ตามที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ พิจารณาให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ นั้น

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๕ ภารกิจ คือ

๑. ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
๒. ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร
๓. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี
๔. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ
๕. การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐๐ คน ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ สามารถจัดลำดับผลการศึกษาความพึงพอใจต่อภารกิจรายด้าน ได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๒ การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๓ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๔ ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๕ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทั้ง ๕ ภารกิจ ดังนี้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ ๑ ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	๔.๘๔	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
งานที่ ๒ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร	๔.๘๓	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
งานที่ ๓ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
งานที่ ๔ ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ	๔.๘๘	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
งานที่ ๕ ภารกิจการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

๑) ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในระบบการบริหารจัดการ และส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมกันในการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก

๒) ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ควรส่งเสริมให้มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวก รวดเร็วลดความแออัดในการเดินทางเข้ารับบริการของประชาชน โดยประชาชนสามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ และนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศรองรับการใช้งานบริการภาครัฐ ยกระดับบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๓) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ หรือมีบุคลากรคอยแนะนำประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอบบแบบฟอร์ม

๔) ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ควรส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน หรือการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

๕) การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ควรส่งเสริมให้มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวกในการแจ้งคำร้องขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนในการเดินทางเข้ามายื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางกาญจนา อัครเวก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

- เป็นดงแล้วใช้คนไปตัดกอทราย
และใช้รถบรรทุกไปใช้ไปโยนรถ
ไปทิ้งไว้บนปรังทรายทิ้งคนไปโยนรถไปทิ้งไว้
10 ต. อ. ๖๖

D. ๑๐๑
10 ต. อ. ๖๖

๑๐
10 ต. อ. ๖๖

- ทราบ
- อนุมัติ
- เห็นชอบตามเสนอ
- ลงนัด
- แจ้ง.....
- อนุญาต
- ดำเนินการ

ว่าที่ร้อยตรี

(โจทย์ แต่งจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาฉกรรจ์

รายการลงค่าหนังสือ		
นักปลัด	11	10 / 66
กองคลัง	11	10 / 66
กองช่าง	11	10 / 66
กองสาธารณสุข	11	10 / 66
กองการศึกษา	11	10 / 66

- ทรายส่งของทางใน กิ่งหว ๗/ 10 / ๖๖
- งานก่อสร้าง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖
- ฝ่ายปกครอง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖
- ฝ่ายช่าง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖
- ฝ่ายช่าง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖
- ฝ่ายช่าง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖
- ฝ่ายช่าง กิ่งหว 11/ 10 / ๖๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 4 ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 5 การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 1 ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 2 ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิจัย

อาจารย์วราวุฒิ คำพานุช
ผู้วิจัย