



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ที่ ขก ๖๙๐๑/

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

ตามที่เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ณ เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บัดนี้ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แล้ว จึงขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นุชจะนา วงษ์สีดา

(นางสาวนุชจะนา วงษ์สีดา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

ทราบ

นายสมนึก เต็มธนกิจไพศาล

นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง  
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ประจำปี ๒๕๖๔

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติการ	
๑. งานให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๗๕	๙๕.๔๕	๙๖.๐๕	๙๖.๓๐	๙๕.๘๕	๙๕.๘๘
๒. งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๗๕	๙๔.๖๕	๙๕.๖๐	๙๖.๕๐	๙๔.๕๐	๙๕.๒๐
๓. งานให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	๙๕.๐๐	๙๔.๖๐	๙๕.๓๐	๙๖.๐๐	๙๖.๘๕	๙๕.๕๕
<b>รวม</b>	<b>๙๕.๑๗</b>	<b>๙๔.๙๐</b>	<b>๙๕.๖๕</b>	<b>๙๖.๒๗</b>	<b>๙๕.๗๓</b>	<b>๙๕.๕๔</b>

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ในด้านช่องทางให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ปฏิบัติดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง พบว่า งานให้บริการด้านปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- การกำหนดแผนงาน/โครงการรับรอง
- การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาฯ ของเทศบาล
- การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ