



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ สก.๖๑๓๐๑/๖๐๗ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาฉกรรจ์

ตามที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ พิจารณาให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ นั้น

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๕ ภารกิจ คือ

๑. ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๒. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)
๓. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี
๔. ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)
๕. ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐๐ คน ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ สามารถจัดลำดับผลการศึกษาความพึงพอใจต่อภารกิจรายด้าน ได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๒ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๓ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๔ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ลำดับที่ ๕ ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทั้ง ๕ การกิจ ดังนี้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ ๑ การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๙๐	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
งานที่ ๒ การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)	๔.๘๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
งานที่ ๓ การกิจด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
งานที่ ๔ การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)	๔.๙๑	มากที่สุด	๙๘.๒๐	๑๐
งานที่ ๕ การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

๑) การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรส่งเสริมให้บุคลากรและประชาชนในพื้นที่ ได้ร่วมกันรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมทำสะอาดชุมชน ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน มีการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์ หรือปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดูแลความสะอาด รวมไปถึงการมีกิจกรรมการประกวดชุมชนสะอาดหรือบ้านครัวเรือนสะอาด เพื่อเป็นกระตุ้นจิตสำนึกและรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลชุมชนให้น่าอยู่สะอาดตา

๒) การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ควรมีการพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) อย่างต่อเนื่อง ให้มีความร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย ให้เหมาะสมต่อกิจกรรมนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงควรมีกิจกรรมภายในสวนสาธารณะให้เกิดการดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือ ประชาชนได้ใส่ใจในการออกกำลังกายหรือพาครอบครัวมาทำกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น กิจกรรมดนตรีในสวน กิจกรรมตลาดนัด กิจกรรมประกวด กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

๓) การกิจด้านการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ หรือมีบุคลากรคอยแนะนำประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอกรูปแบบฟอร์ม รวมไปถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันหรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนในการรวบรวมฐานข้อมูลและแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อแจ้งเตือนการชำระภาษี อีกทั้งควรมีการเปิดเผยข้อมูลการจัดเก็บภาษีแต่ละปี เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการนำงบประมาณไปพัฒนาต่าง ๆ

๔) การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ควรมีการจัดตั้งศูนย์ควบคุมกล้องวงจรปิด และมีแอปพลิเคชันการให้บริการดูกล้องวงจรปิดแบบ Real time ๒๔ ชั่วโมง ทางไลน์หรืออื่น ๆ เพื่อเป็นการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึง และป้องกันเหตุร้าย เหตุฉุกเฉิน ได้ทันทั่วทั้งที่ และควรมีการติดตั้งกระจายกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมจุดเสี่ยงหรือมุมอับทุกพื้นที่ รวมไปถึงกล้องวงจรปิดควรมีทั้งทางบก ทางน้ำ เพื่อตรวจสอบสภาพน้ำขึ้น - ลง บริเวณคลองพระสึง สะพานข้ามคลอง สะพานลอย รอบเขาฉกรรจ์ สี่แยก จุดตัด ทางโค้ง และ เส้นทางจราจรต่างๆ เป็นการแจ้งเตือนภัยได้รวดเร็ว

๕) ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรส่งเสริมให้มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวก ในการแจ้งคำร้องขออนุญาตต่างๆ ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนในการเดินทางเข้ามา ยื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชน หรือ ให้บริการนอกสถานที่ในการให้ข้อมูลการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

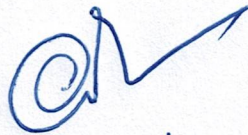


(นางกาญจนา อัครเวก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



๒๓.๑.๖๗



๒๓.๑.๖๗

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

ว่าที่ร้อยตรี

(โจทย แดงจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาฉกรรจ์

รายการแจกจ่ายหนังสือ		
สำนักปลัด		2 / ๓๑ / ๖๗
กองคลัง		2 / ๓๑ / ๖๗
กองช่าง		๕ / ๓๑ / ๖๗
กองสาธารณสุข		2 / ๓๐ / ๖๗
กองการศึกษา		2 / ๓๐ / ๖๗