

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของ

เทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด
จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

กิจกรรมและการกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๙๒	๙๓	๙๕	๙๐	๘๘	๙๓.๒
๒.งานให้บริการ ซ่อมแซมระบบ ประปาหมู่บ้าน	๙๕	๙๗	๙๘	๙๓	๙๘	๙๕.๘
๓.งานให้บริการด้าน การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๘๗	๙๓	๙๖	๙๓	๙๗	๙๒.๘
๔.งานให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	๙๒	๘๖	๘๖	๘๗	๙๐	๘๘.๒
รวม	๙๑.๕	๙๑.๒๕	๙๓.๗๕	๙๐.๒๕	๙๓.๒๕	๙๒

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ,งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ,งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลท่าประจะ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช อาจจะปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After Service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าประจะ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน ๒) การวิเคราะห์ และจัดกลุ่มปัญหา ๓)การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ๔)การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์กรฯ ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘.)การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ