



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

เทศบาลตำบลจอมบึง

อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี
ประจำปี พ.ศ.2564

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.85	95.60	95.75	95.67	96.45	95.86
2. งานให้บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	94.72	94.75	95.65	95.25	94.45	94.96
3. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	95.04	94.50	96.03	96.80	96.45	95.76
4. งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	97.50	95.00	96.80	95.88	96.45	96.33
5. งานให้บริการขออนุญาตตั้งร้านค้าหาบเร่แผงลอย	95.48	94.65	94.70	94.70	96.00	95.11
รวม	95.72	94.90	95.79	95.66	95.96	95.60

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานให้บริการขออนุญาตตั้งร้านค้าหาบเร่แผงลอย ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลายหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามแผนการบริการ (After Service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมบึง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลจอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลจอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี ด้วยกระบวนการขั้นตอน ดังนี้

๑. การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
๒. การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
๓. การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
๔. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
๕. การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
๖. การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาขององค์กร
๗. การปฏิบัติงานตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
๘. การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

.....