

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลวงเหนือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



เทศบาลตำบลวงเหนือ
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวงเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ที่ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. การให้บริการงานด้าน โยธา	92.00	90.80	90.40	92.20	92.40	91.60
2. การให้บริการงานด้าน การศึกษา	94.00	92.20	93.00	92.20	93.40	93.00
3. การให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี	91.60	91.40	92.20	90.60	91.00	91.40
4. การให้บริการด้านการ พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	92.40	90.60	90.60	91.40	91.40	91.20
รวม	92.50	91.25	91.55	91.60	91.80	91.80

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือ อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือ อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการด้านโยธา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลลวงเหนือ ดังนี้

(1) มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเรื่องขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงไม่ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(2) เจ้าหน้าที่ควรดูแล เอาใจใส่ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยเฉพาะการลงพื้นที่ตรวจสอบหน้างานจนถึงการก่อสร้างแล้วเสร็จ

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือ อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลลวงเหนือ ดังนี้

(1) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับความคิดเห็น

(2) จัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line

(3) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือ อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลวงเหนือในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลลวงเหนือ ดังนี้

(1) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในเรื่องประเภทภาษีที่จะต้องเสียภาษี การประเมินภาษี กรอบระยะเวลาการเสียภาษี และเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเนื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะ使得เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ