



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองนครปฐม

ที่ นฐ ๕๔๒๐๑/๑๖๒๕ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการจ้างหน่วยงานภายนอกสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐม

ตามที่เทศบาลเมืองนครปฐม ได้มอบหมายให้คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยกำหนดงานบริการจำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวน ประชาชนผู้รับบริการ	ร้อยละเฉลี่ยของ ผู้มีความพึงพอใจ	ผล การประเมิน
(๑) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔๓	๙๕.๗๗	๑๐
(๒) งานการบริการจัดเก็บขยะ	๓,๕๐๒	๙๕.๕๒	๑๐
(๓) งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๖,๔๒๑	๙๕.๓๖	๑๐
(๔) งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา	๙๕	๙๔.๕๕	๙
รวม	-	๙๕.๓๐	๑๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕
กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เรื่องของขั้นตอนด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น ประชาชนบางส่วนยังขาดข้อมูลในการเตรียมการ หรือการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอจดทะเบียนจึงทำให้เอกสารไม่ครบ และมีขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ควรมีใบหรือแอปพลิเคชันช่วยบอกขั้นตอนแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

๑.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ
กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การจัดบริการด้านเก็บขยะทำได้ดีแล้ว แต่บางครั้งก็ไม่มาเก็บให้ตรงเวลา ทำให้มีขยะตกค้างหากปรับประเด็นดังกล่าวงานก็จะดีขึ้น

๑.๓ งานด้าน...

๑.๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทางเทศบาลเมืองนครปฐม มีระบบป้องกัน และ
บรรเทาสาธารณภัยที่ค่อนข้างสมบูรณ์อยู่แล้ว หากมีการซักซ้อมตามรอบเวลาบ้าง ก็น่าจะทำให้งานมีความ
สมบูรณ์มากขึ้น

๑.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา
กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการขออนุญาต
ใช้น้ำประปา ให้บริการรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ สำหรับเจ้าหน้าที่สุภาพและให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เสนอให้ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำถึงวิธีการ และเอกสารที่จะต้องนำมาใช้
ประกอบการจดทะเบียนในเชิงรุก หรือพัฒนาแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยเหลือ

๒.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ
เสนอให้ ปรับรอบการเก็บขยะ โดยเพิ่มรอบและทำการจัดเก็บให้ตรงเวลามากขึ้น

๒.๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เสนอว่าเทศบาลจัดให้มีการอบรมประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ชาวบ้าน
ในพื้นที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในระดับเทศบาล
ให้ชาวบ้านทุกคนมีส่วนร่วมและทำให้เกิดจิตอาสา

๒.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา
เสนอให้ เทศบาลจัดให้มีการดำเนินการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการใช้น้ำประปา
เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและทั่วถึงในงานบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งทุกสำนัก/กองทราบ เพื่อพัฒนาการบริการประชาชนต่อไป

(นายเสมา ผ่องศรีงามชัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(นางสุภา บุทธยักษ์)
ปลัดเทศบาลเมืองนครปฐม

- รับทราบ

- ให้ทุกสำนัก/กอง ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ

(นายณัฏพศ์ ถ้ำเพชร)

นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐม

แจ้งบันทึกข้อความที่ นฐ ๕๔๒๐๑/๑๖๒๕ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

- รับทราบ



(นายเสมา ่องศรีงามชัย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- รับทราบ



(นางสาวสุกัญญา ทรัพย์อานัน)
ผู้อำนวยการกองคลัง

- รับทราบ



(นายชินุ เชื้อวงศ์)
ผู้อำนวยการกองช่าง

- รับทราบ



(นางสาวพิศมัย เจริญลักษณ์)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา

- รับทราบ



(นางชัชววรรณ จันทน์พรัตน์)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม