รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบางนมโค
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ รับทราบประสิทธิภาพผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลบางนมโคประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบางนมโค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางนมโคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบางนมโค

สารบัญ

๑. รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๑ - ๒
๒. ข้อเสนอแนะ ๓

<u>รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ</u>
<u>เทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา</u>

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้สนใจตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๘๓ ราย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๘

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๖ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๖ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๕ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๙

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๙ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๖ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๕ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๖ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยล ๕๘.๘๒ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๙ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๙ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๘ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๔

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๘	๒๐	๐	๐	๐	๖๘	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๗	๒๑	๐	๐	๐	๖๘	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๓	๒๔	๑	๐	๐	๖๘	
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๒๕	๑	๐	๐	๖๘	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๒๐	๑๐	๐	๐	๖๘	
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙	๒๒	๗	๐	๐	๖๘	
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๑	๒๕	๒	๐	๐	๖๘	
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๙	๒๕	๔	๐	๐	๖๘	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐	๒๐	๗	๑	๐	๖๘	
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๑	๒๒	๔	๑	๐	๖๘	
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๘	๒๑	๙	๐	๐	๖๘	
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๓	๒๒	๓	๐	๐	๖๘	

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบางนมโค จะอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลบางนมโค ควรต้องมีการธำรงรักษาและพัฒนาให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่เทศบาลตำบลบางนมโคควรให้ความสำคัญคือ การวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการ การมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบรวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบางนมโค

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล ดังนี้

๑. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

๑.๑ ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงานการพัฒนาหน่วยงาน

๑.๓ ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๔ ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๕ ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

๑.๖ ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. หน่ายงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๒.๑ การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้เสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดชัดว่าบริการใดบ้างที่ต้องให้และที่ควรให้และจะมีวิธีการและช่องทางให้บริการอย่างไร

๒.๒ มีการระบุว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่างๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใดจากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการได้อย่างไร

๒.๓ การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพหน่วยงานควรมีความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดย เลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

ภาคผนวก

<u>แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</u>

<u>เทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา</u>

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค

<u>ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย ☐ หย่าร้าง

๔. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี
☐ น้อยกว่า ๓ ครั้ง ☐ ๔ – ๖ ครั้ง ☐ มากกว่า ๖ ครั้ง

๖. อาชีพปัจจุบัน ☐ เกษตรกร ☐ พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น(ระบุ).....

<u>ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค</u>

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม						
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน						
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม						
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวดเหมาะสม						
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย						

<u>ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค</u>

.....

.....