รายงานสรุปสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปี 2565

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจหลักในการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ งานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ งานทะเบียนราษฎร์ การบริการข้อมูลข่าวสาร รวมถึง การบริการในด้านต่าง ๆ ของแต่ละส่วนราชการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นภาระหน้าที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงบุคลากรภายในเทศบาลตำบลบ้านแปะเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

เทศบาลตำบลบ้านแปะ ได้เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน ประกอบกับในปัจจุบันภารกิจหน้าที่ในด้านบริการมีปริมาณที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.๒๕๔๙ ได้มีการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ทำให้ภารกิจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านแปะ ได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ในการบริการประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ถือเป็นภารกิจเพื่อบริการประชาชนทั่วไปและบุคลากรในเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อให้ก้าวทันในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรองรับบริการและยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชน

๒. เพื่อลดขั้นตอนในการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้

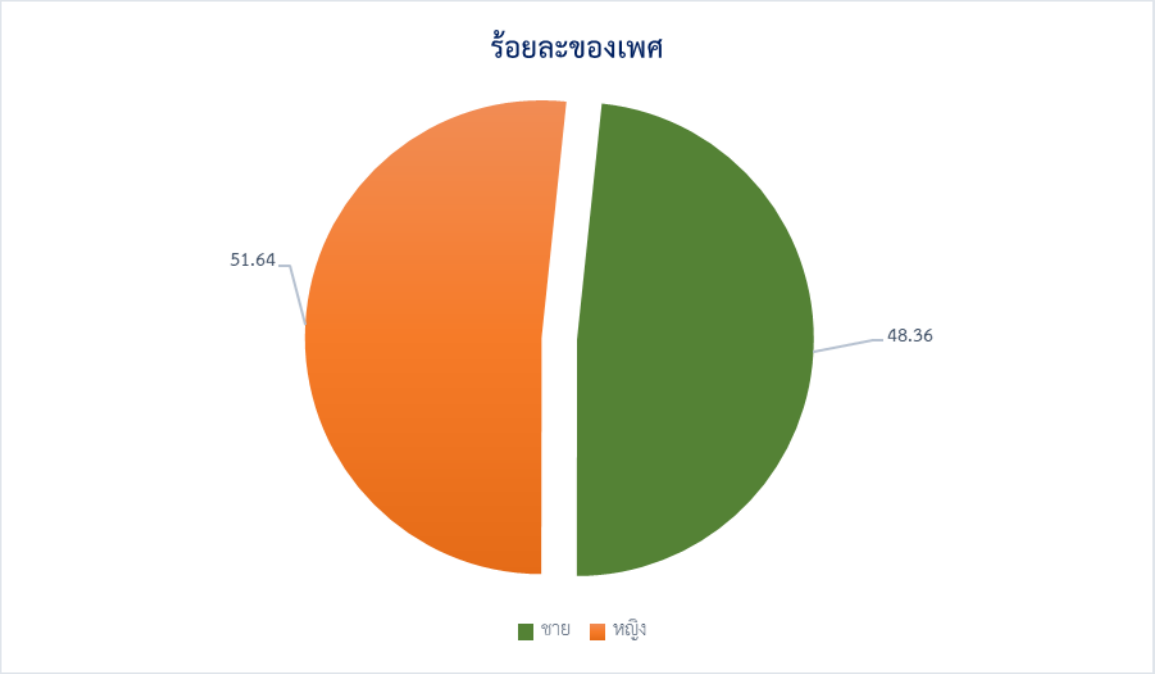
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

บทที่ ๒
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เทศบาลตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒๒ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

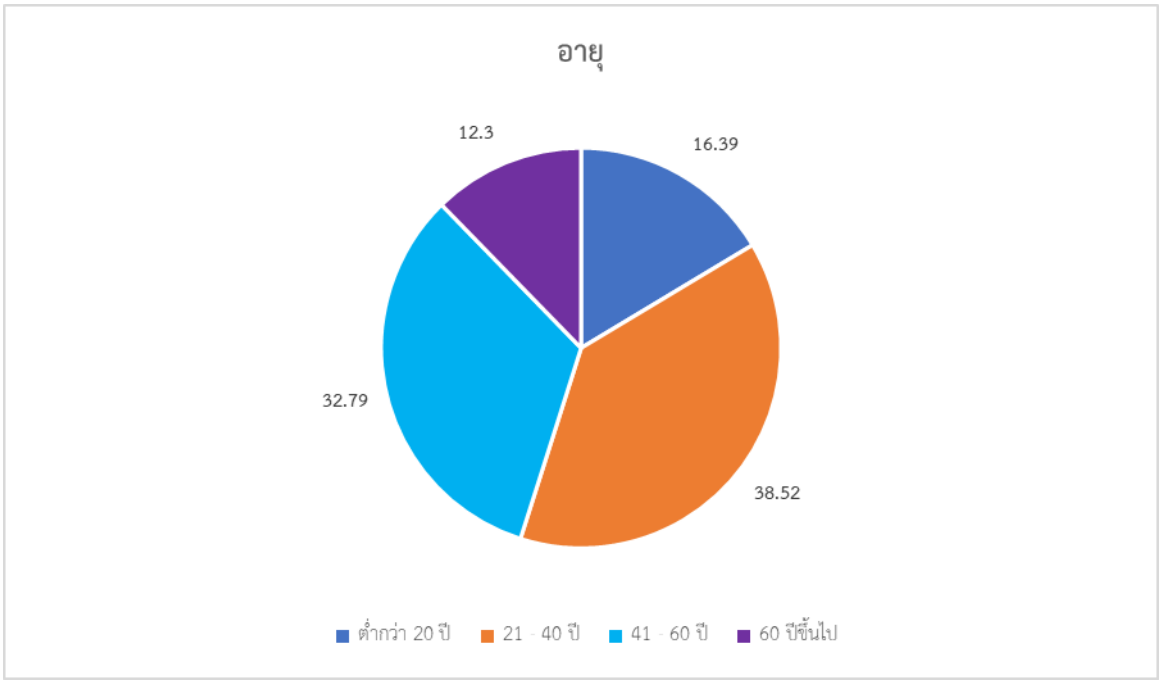
๑.๑ เพศชาย จำนวน ๕๙ คน
เพศหญิง จำนวน ๖๓ คน



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๖ตามลำดับ

๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

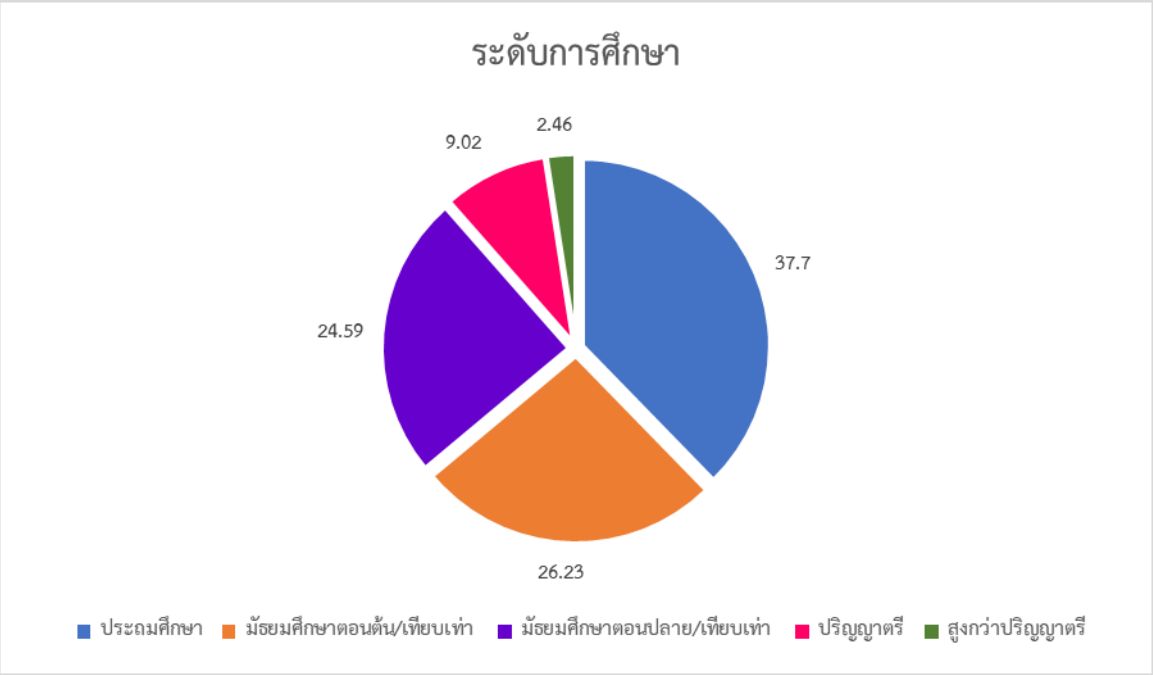
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
- อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๗ คน
- อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๙ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๙ และอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

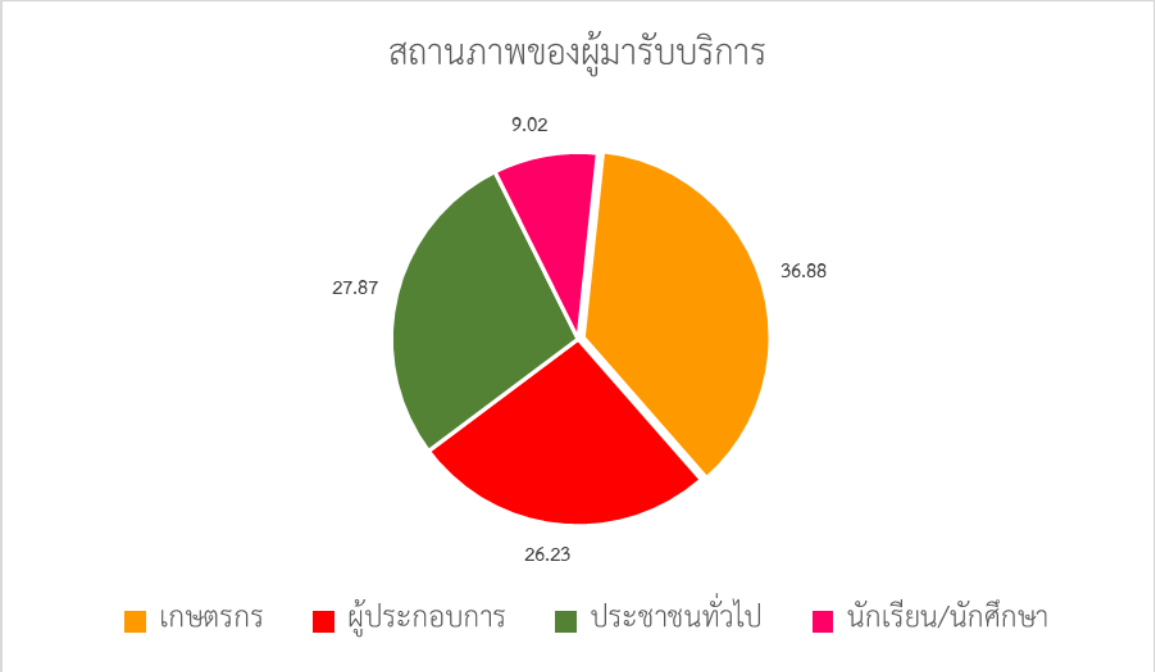
- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๖ คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า จำนวน ๓๒ คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๙ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๒ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖ ตามลำดับ

๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

- เกษตรกร จำนวน ๔๕ คน
- ผู้ประกอบการ จำนวน ๓๒ คน
- ประชาชนทั่วไป จำนวน ๓๔ คน
- นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๑ คน



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘ รองลงมาคือ สถานภาพประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗ สถานภาพผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ และสถานภาพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๒ ตามลำดับ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ และมีสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘

บทที่ ๒
ผลการประเมินแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

****

ส่วนที่ ๑ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลบ้านแปะ จำนวน ๑๒๒ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๗
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๔
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑
การชำระภาษีป้าย	๑
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๓
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕
อื่นๆ..... -การขอใช้รถกระเช้า -การขอซ่อมแซมไฟฟ้า	 ๑๓ ๓๖
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๖
การออกแบบอาคาร	๗
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙

ผลสรุปพบว่า จากจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น จำนวน ๑๒๒ ราย พบว่ามีการขอรับบริการในเรื่องการขอซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ รองลงมาคือ การขอฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖ การขอใช้รถกระเช้าสำหรับตัดกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาทางถนนและเมื่อเกิดวาตภัยต่าง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖	๓.๒
ภาพรวม	**๘๕.๑**	**๓.๒**

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน **โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑** เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ ตามลำดับ

๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๙	๔๘	๑๕	-	-
ร้อยละ	๔๘.๓๖	๓๙.๓๔	๑๒.๓๐	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๓๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๓๙.๓๔ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๒.๓๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วนความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๙	๔๒	๑๕	๖	-
ร้อยละ	๔๘.๓๖	๓๔.๔๓	๑๒.๓๐	๔.๙๒	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๓๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๓๔.๔๓ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๒.๓๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๙	๓๕	๑๘	-	-
ร้อยละ	๕๖.๕๖	๒๘.๖๙	๑๔.๗๕	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๕๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ ๒๘.๖๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๗๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๙	๓๗	๑๖	-	-
ร้อยละ	๕๖.๕๖	๓๐.๓๓	๑๓.๑๑	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๕๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๓๐.๓๓ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๓.๑๑ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๗	๓๕	๒๒	๑๘	-
ร้อยละ	๓๘.๕๒	๒๘.๖๙	๑๘.๐๓	๑๔.๗๕	

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๕๒ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๘.๖๙๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๐๓ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๔.๗๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๒	๓๘	๒๐	๒	-
ร้อยละ	๕๐.๘๒	๓๑.๑๕	๑๖.๓๙	๑.๖๔	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๓๑.๑๕ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๓๙ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑.๖๔ มีความพึงพอใจมากน้อย

๒.๓ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๘	๔๘	๑๖	-	-
ร้อยละ	๔๙.๕๔	๓๙.๓๔	๑๓.๑๑	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๕๔ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๙.๓๔ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๑๑ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๕	๒๘	๕๑	๘	-
ร้อยละ	๒๘.๖๙	๒๓.๙๕	๔๑.๘๐	๖.๕๖	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๒๘.๖๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๙๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๖.๕๖ มีความพึงพอใจน้อย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๕	๒๖	๒๑		-
ร้อยละ	๖๑.๔๗	๒๑.๓๑	๑๗.๒๑		-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๔๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม รองลงมาคือร้อยละ ๒๑.๓๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๗.๒๑ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๐	๑๐	๗๒	-	-
ร้อยละ	๓๒.๗๙	๘.๒๐	๕๙.๐๒	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๐๒ มีความพึงพอใจปานกลางต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๓๒.๗๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๘.๒๐ มีความพึงพอใจมาก

๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๔	๖๘	๒๐	-	-
ร้อยละ	๒๗.๘๗	๕๕.๗๔	๑๖.๓๙	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๗๔ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๗.๘๗ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๖.๓๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๔อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๘	๖๙	๒๕	-	-
ร้อยละ	๒๒.๙๕	๕๖.๕๖	๒๐.๔๙	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๕๖ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๒.๙๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๐.๗๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ควรมีการพัฒนาความรู้ในการบริการและส่งต่อข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจนและครอบคลุม เพื่อประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยการนำเอาเทคโนโลยีหรือปรับปรุงระบบให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อและควรมีการอัพเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

๒. ควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจข้อมูลข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

ที่ ชม ๕๙๐๐๑.๑/ **วันที่** ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

<u>เรื่องเดิม</u>

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแปะ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

<u>ข้อเท็จจริง</u>

เทศบาลตำบลบ้านแปะ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสถิติในการให้บริการแก่ประชาชน มีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน **<u>โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑</u>** เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

จากการสำรวจดังกล่าว ยังพบว่า **<u>จุดเด่นของการให้บริการคือ</u>** เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม **<u>สิ่งที่เป็นจุดอ่อน คือ</u>** การมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

๒. ภาพรวมสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ และมีสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘

๓. ภาพรวมการขอรับบริการในเรื่องการขอซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ รองลงมาคือ การขอฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖ การขอใช้รถกระเช้าสำหรับตัดกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาทางถนนและเมื่อเกิดวาตภัยต่าง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖

สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มีจำนวน ๒ ด้านคือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า**ควรมีการพัฒนาความรู้ในการบริการและส่งต่อข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจนและครอบคลุม เพื่อประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพ และ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า** ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยการนำเอาเทคโนโลยีหรือปรับปรุงระบบให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อและควรมีการอัพเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจข้อมูลข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

/ข้อเสนอ

ข้อเสนอแนะ

งานการเจ้าหน้าที่ จึงขอรายงานข้อมูลผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ พร้อมรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายอนุชน ลิ้มภักดี)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....

(นางนันทนภทร กรรณิกา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ / ผ่านรองปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวกฤตมา ชัยชนันท์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

.....

จ่าเอก
(ศุภกิจ ฝั้นชมภู)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ

คำสั่ง/ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

☑ อนุมัติ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านแปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเผยแพร่ต่อไป

❒ ไม่อนุมัติ .....

(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ