



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลบางนมโค
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสiena จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ รับทราบประสิทธิภาพผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสiena จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลบางนมโค ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบางนมโค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางนมโคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

เทศบาลตำบลบางนมโค

สารบัญ

- | | |
|--|-------|
| ๑. รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ | ๑ - ๒ |
| ๒. ข้อเสนอแนะ | ๓ |

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผู้สนใจตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๘๓ ราย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๙

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๔ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๖

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๕ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๕

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๖ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๓

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๔ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๘ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๖ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๓ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๑

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๗ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๘ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๕

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๓ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๗

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๕	๑๘	-	-	-	๘๓	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐	๑๓	-	-	-	๘๓	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๒	๓๑	-	-	-	๘๓	
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๕	๘	-	-	-	๘๓	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๖	๗	-	-	-	๘๓	
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๐	๒๐	๓	-	-	๘๓	
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๐	๑๐	๓	-	-	๘๓	
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๕	๑๕	๓	-	-	๘๓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๓	๔๘	๒๒	-	-	๘๓	
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๕	๕๘	๑๐	-	-	๘๓	
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘	๗๒	๓	-	-	๘๓	
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๙	๑๔	-	-	-	๘๓	

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบางนมโค จะอยู่ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลบางนมโค ควรต้องมีการบำรุงรักษาและพัฒนา ให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่เทศบาลตำบลบางนมโคควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใ้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบรวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มี การทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่ เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบางนมโค

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล ดังนี้

๑. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง
 - ๑.๑ ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
 - ๑.๒ ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
 - ๑.๓ ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ๑.๔ ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ๑.๕ ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
 - ๑.๖ ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
 ๒. หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้
 - ๒.๑ การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้เสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการ ให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดชัดเจนว่าบริการใดบ้างที่ต้องให้และที่ควรให้ และจะมีวิธีการ และช่องทางให้บริการอย่างไร
 - ๒.๒ มีการระบุว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่างๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใด จากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการ ได้อย่างไร
 - ๒.๓ การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรมีความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มี กระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดย เลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ ประชาชน สามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบางนมโค อำเภอสiena จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
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 สะดวกเหมาะสม						
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนมโค

.....

.....