



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปะอิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

เทศบาลตำบลบางปะอิน เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ ยึดหลักการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความเสมอภาคเป็นธรรม อำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มารับบริการ จากเทศบาล ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสำรวจความพึงใจรวม ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อันเป็นเสียงสะท้อนที่เทศบาลจะได้นำมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ท้ายที่สุดนี้ เทศบาลตำบลบางปะอิน ขอขอบคุณประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปะอิน

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลบางปะอิน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลบางปะอิน จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ติดต่อและรับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางปะอินเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ทราบระดับพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓.คณะผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น สามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานได้ดี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะอิน ส่วนข้อมูลส่วนตัวของผู้ติดต่อหรือรับบริการมิได้จัดเก็บเนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นน้อยในการนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการสำรวจความพึงพอใจ

ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ติดต่อกำนักปลัดเทศบาล ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ขอรับบริการกองคลังเรื่อง การชำระภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ขออนุญาตใช้เครื่องกระจายเสียง ค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร การขออนุญาตจัดตั้งตลาด การขอถังขยะ ฉีควัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การป้องกันไข้เลือดออก กองการศึกษา การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบางปะอิน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบางปะอิน

จำนวนผู้รับบริการที่ได้สอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามส่วนราชการ ดังนี้ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๑๔ ราย กองการศึกษา จำนวน ๔๓ ราย สำนักปลัดเทศบาล ๑๒ ราย และกองคลัง ๑๔ ราย รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น ๘๓ ฉบับ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ(จำนวนราย/จำนวน%) | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาคัยดี แต่งกายสุภาพ | ๓๓/ ๓๙.๗๖ | ๔๐/ ๔๘.๒๐ | ๙/ ๑๐.๘๔ | ๑/ ๑.๒๐ | - |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่ | ๔๑/ ๔๙.๔๐ | ๓๕/ ๔๒.๑๗ | ๖/ ๗.๒๓ | ๑/ ๑.๒๐ | - |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | ๔๒/ ๕๐.๖๐ | ๓๔/ ๔๐.๙๖ | ๗/ ๘.๕๓ | - | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม | ๔๒/ ๕๐.๖๐ | ๓๓/ ๓๙.๗๖ | ๘/ ๙.๖๔ | - | - |
| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ(จำนวนราย/จำนวน%) | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ๒. ด้านการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย | ๔๓/ ๕๑.๘๐ | ๒๖/ ๓๑.๓๔ | ๑๒/ ๑๔.๕๖ | ๑/ ๑.๒๐ | ๑/ ๑.๒๐ |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔๐/ ๔๘.๑๙ | ๓๓/ ๓๙.๗๖ | ๗/ ๘.๕๔ | ๒/ ๒.๔๑ | ๑/ ๑.๒๐ |
| ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว | ๔๐/ ๔๘.๑๙ | ๓๓/ ๓๙.๗๖ | ๘/ ๙.๖๔ | ๒/ ๒.๔๐ | - |
| ๒.๔ มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐/ ๔๘.๑๙ | ๓๓/ ๓๙.๗๖ | ๙/ ๑๐.๘๕ | ๑/ ๑.๒๐ | - |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ(จำนวนราย/จำนวน%) | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ๓.ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา | ๓๐/ ๓๖.๑๔ | ๓๔/ ๔๐.๙๖ | ๑๕/ ๑๘.๐๘ | ๓/ ๓.๖๒ | ๑/ ๑.๒๐ |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล สารสนเทศ | ๓๑/ ๓๗.๓๕ | ๒๙/ ๓๕.๙๕ | ๒๐/ ๒๔.๑๐ | ๒/ ๒.๕๑ | ๑/ ๑.๒๐ |
| ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจนและเหมาะสม | ๓๒/ ๓๘.๕๕ | ๒๖/ ๓๑.๓๓ | ๒๑/ ๒๕.๓๐ | ๓/ ๓.๖๒ | ๑/ ๑.๒๐ |

ส่วนที่ ๔ ภาพรวมการผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางปะอิน มีรายละเอียด ดังนี้

๑.ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๐ พอใจมาก จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๐ พอใจปานกลาง จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๔ พอใจน้อย ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ควรปรับปรุง ไม่มี

๑.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๐ พอใจมาก จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๗ พอใจปานกลาง จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๓ พอใจน้อย จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ควรปรับปรุง ไม่มี

๑.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐ พอใจมาก จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓ พอใจน้อย ไม่มี ควรปรับปรุง ไม่มี

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐ พอใจมาก จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ พอใจน้อย ไม่มี ควรปรับปรุง ไม่มี

๒.ประเด็นความพึงพอใจด้านการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๐ พอใจมาก จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๕ พอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๖ พอใจน้อย จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ พอใจมาก จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๔ พอใจน้อย จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๑ ควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ พอใจมาก จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ พอใจน้อย จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๑ ควรปรับปรุง ไม่มี

๒.๔ มีฝั่งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ พอใจมาก จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๕ พอใจน้อย จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ควรปรับปรุง ไม่มี

๓.ประเด็นความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๔ พอใจมาก จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๖ พอใจปานกลาง จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๘ พอใจน้อย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๒ ควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๕ พอใจมาก จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๔ พอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๐ พอใจน้อย จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๑ ควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจนและเหมาะสม ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๕ พอใจมาก จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ พอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ พอใจน้อย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๒ ควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑.ด้านเจ้าหน้าที่พัฒนาฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ที่เพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ยึดหลักธรรมาภิบาล มีวินัย มีจิตใจในการรักษางานบริการกับผู้ติดต่อและผู้มารับบริการ เน้นความเสมอภาคเท่าเทียม สร้างความมีส่วนร่วมของประชาชน และเน้นการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับบริการ

๒.ด้านการให้บริการ พัฒนาระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรมีช่องทางที่หลากหลาย การบริการเชิงรุก และการบริการ E service เป็นต้น

๓.ประเด็นความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงจัดระเบียบอาคารสถานที่ เพื่อใช้เก็บวัสดุ ครุภัณฑ์ ต่างๆ ทำความสะอาด อาคาร สถานที่อย่างสม่ำเสมอ

๔.จัดเก็บสถิติการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ครอบคลุมทุกภารกิจตามอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตลอดปีงบประมาณ

๕.เวียนแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการให้ส่วนราชการรับทราบและนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปะอินให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....