



กระทรวงศึกษาธิการ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน

2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาล เคลื่อนที่

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาล เคลื่อนที่

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ



เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน และมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี

4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น