



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 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 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอดેิมบางนางบัว ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการ ให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุด ประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การ พัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมในการให้บริการ รวมถึง การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะ ได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของ การให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับ มาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการ สาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี



4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วม ของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วน ร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับ ความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอเดิมบางนางบวช ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ ช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และ โครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น