



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เทศบาลตำบลพนา

อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพนา ตำบลพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพนา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 50.7 และอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.5 และรายได้ส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5 ตามลำดับ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อ งานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 88.8 และแยกเป็น ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็น ข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้รับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
- 1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ต่อเติม/ดัดแปลง ขออนุญาต รื้อถอน ถมดิน จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0

- 2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42
- 2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

งานบริการที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.6

- 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42
- 3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

งานบริการที่ 4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8

- 4.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36
- 4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการต่อประชาชน โดยสร้างมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการในการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก มีแผนผังขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน มีแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และมีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชน
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยจะทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นควรมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการบริการและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย ซึ่งการฝึกอบรม การศึกษาดูงานและการประชุมต่างๆในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นสัดส่วน เข้าใจง่าย จัดทำป้ายบอกรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการของประชาชนอย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากที่สุด
