



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐ ๔๕๔๖ ๓๐๓๒

ที่ อจ ๕๒๔๐๑/๒๒๓๑

วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพนา

ตามที่เทศบาลตำบลพนา ได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลพนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผล ส่งเสริมและ
สนับสนุนให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริการประชาชนในเขตพื้นที่และผู้มาติดต่อขอรับ
บริการอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการรวบรวมและประมวลผลการสำรวจและประเมินความ
พึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพนา เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ดังกล่าว รายละเอียดตาม
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวเรณูกา นามพิกุล)

ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์

๑. ส่งไปโปรดฯ

- มอบงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นศูนย์
ในสปรังปรุงรจนำเสนอต่อไป

(นางสาวสุกัญญา บารมี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสันติ มีพิช)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลพนา

- ส่งไปโปรดฯ

- เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ต่อไป

(นายชาติชาย สิงห์ศรี)
รองนายกเทศมนตรีตำบลพนา

ว่าที่พันตรี

(เผด็จลาด อินทร์จันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลพนา



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลพนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนาอำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 50.7 และอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.5 และรายได้ส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 88.8 และแยกเป็นประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 งานด้านการศึกษา จากการศึกษพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0

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

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข จากการศึกษพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.6

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

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8

- 4.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36
- 4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

อภิปรายผล

งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการของเทศบาลตำบลพนา มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook กลุ่มไลน์ชุมชน Traffy Fondue เป็นต้น ซึ่งเป็นช่องทางที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงง่าย ในการให้บริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเหมาะสมของการแต่งกาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และน้ำดื่ม เป็นต้น ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการของเทศบาลตำบลพนา มีความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอมีความเพียงพอสำหรับผู้ที่มีรับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น สัญญาณ Wi-Fi คู่มือ เอกสาร เป็นต้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และน้ำดื่ม เป็นต้น ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook กลุ่มไลน์ชุมชน Traffy Fondue เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการของเทศบาลตำบลพนา มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น สัญญาณ Wi-Fi คู่มือ เอกสาร เป็นต้น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และน้ำดื่ม เป็นต้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook กลุ่มไลน์ชุมชน Traffy Fondue เป็นต้น และด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อการต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการของเทศบาลตำบลพนา มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook กลุ่มไลน์ชุมชน Traffy Fondue เป็นต้น จุดการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น สัญญาณ Wi-Fi คู่มือ เอกสาร เป็นต้น และด้านขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา อำเภอนา 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 การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการบริการและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย ซึ่งการฝึกอบรม การศึกษาดูงานและการประชุมต่างๆในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นสัดส่วน เข้าใจง่าย จัดทำป้ายบอกรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการของประชาชนอย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากที่สุด
