



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนงานและนโยบาย สำนักปลัดเทศบาล

ที่ กจ ๕๕๘๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองลาน ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองลาน

ตามที่เทศบาลตำบลหนองลาน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลหนองลาน ทั้งนี้ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ มาวิเคราะห์ สรุป เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

งานแผนงานและนโยบาย สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลหนองลาน ประจำปี ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริกุล บุญมา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

- ความเห็นผู้อำนวยการกอง / หัวหน้าสำนักฯ

- ความเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

.....
.....

(นางจันทน์พัชร เลิศประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายศักดิ์ชัย ภัคดีฉนวน)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองลาน

- ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....
.....

(นายวิวัฒน์ ตั้งสุวรรณวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองลาน

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองลาน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. กลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลหนองลาน โดยการสุ่มตัวอย่าง ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๘๒ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองลาน
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลเป็นคำร้อยละของความพึงพอใจ
๕. ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๓๖.๕๙
หญิง	๕๒	๖๓.๔๑
๒. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๖๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๑๔.๖๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๓๑.๗๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔๑	๕๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๘	๗๐.๗๓
มัธยมศึกษา	๕	๖.๑๐
ปวช. / ปวส.	๑๘	๒๑.๙๕
ปริญญาตรี	๑	๑.๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๒	๘๗.๘๐
ผู้ประกอบการ	๓	๓.๖๖
พนักงานบริษัท	๕	๖.๑๐
รับราชการ	๒	๒.๔๔
อื่นๆ	๐	๐

ตารางสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น / ด้าน	ผลการประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านเวลา		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๔	๙๒.๗๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๐	๘๔.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๗๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๘๑	๙๖.๑๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน/หลัง	๔.๗๘	๙๕.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๓๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๘๐	๙๕.๙๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูล ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๗๕	๙๔.๙๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๓	๙๖.๖๓
๓.๕ การให้บริการเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๖	๙๗.๑๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ จุดบริการต่างๆ	๔.๑๔	๘๒.๘๙
๔.๒ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๓	๙๔.๗๐
๔.๓ ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๘๖	๗๗.๑๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๓๕
คะแนนรวม	๔.๖๓	๙๒.๕๓

จากตารางสรุปความพึงพอใจ ประกอบด้วยการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองลานผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๓ อยู่ในเกณฑ์ดี จากการวิเคราะห์พบว่า

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|---|----------------------|
| ๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ได้คะแนนร้อยละ ๙๗.๓๕ |
| ๒. การให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ได้คะแนนร้อยละ ๙๗.๑๑ |
| ๓. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ได้คะแนนร้อยละ ๙๖.๖๓ |

ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. ความพอเพียงสิ่งอำนวยความสะดวก | ได้คะแนนร้อยละ ๗๗.๑๑ |
| ๒. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ จุดบริการต่างๆ | ได้คะแนนร้อยละ ๘๒.๘๙ |
| ๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ได้คะแนนร้อยละ ๘๔.๑๐ |

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ด้านเวลา

๑. ควรปรับปรุงการให้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และห่มเทเวลางานในการปฏิบัติมากขึ้น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง รวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาน้อยลงและงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน
๒. ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารในการรับบริการการพัฒนา กระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการด้วย และมีการเพิ่มการแสดงรายละเอียดในการมารับบริการ/ขั้นตอนการบริการ ให้เด่นชัดและเข้าใจง่าย

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่าง เต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี
๒. การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและ สร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจ ในการให้บริการ
๓. ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

๑. การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการ ที่ตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอ และสะอาด จัดให้มีที่นั่งรอ และบริการอื่น ๆ อย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
๒. ควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับกรอกคำขอรับบริการไว้สำหรับประชาชน และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการที่ ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน
๓. การมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง บอกจุด แบนผังแสดงจุดบริการตามลำดับ ขั้นตอน ป้ายบอกชื่อห้อง และขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น