



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลย่านดินแดง สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๐๗๗-๓๖๔๔๕๗ ต่อ ๑๐๑

ที่ ๕๓๔๐๑.๑/๑๐๑๖

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดง

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไปเทศบาลตำบลย่านดินแดงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง โดยผ่านระบบตอบแบบสอบถามทางGoogle Forms เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลย่านดินแดง โดยการขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามโดยสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาของประชาชน นั้น

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผ่านระบบแบบสอบถามทาง Google Forms ปรากฏว่า มีประชาชนเข้ามาตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๒ คน เป็นเพศชายจำนวน ๑๖ คน เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๖ คน มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางวาสนา สุขเยี่ยม)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ)

(นางวาสนา สุขเยี่ยม)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

(ลงชื่อ)

(นายทศพร จารุพันธุ์เศรษฐ์)

ปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

(ลงชื่อ)

(นายพิจิตร ศรีทองสม)

นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดง

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง

ประจำปีงบประมาณ 2565

1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลย่านดินแดง

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลย่านดินแดงขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

งานประชาสัมพันธ์สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลย่านดินแดง

4 ตุลาคม 2565

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 2 ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลย่านดินแดง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดงขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

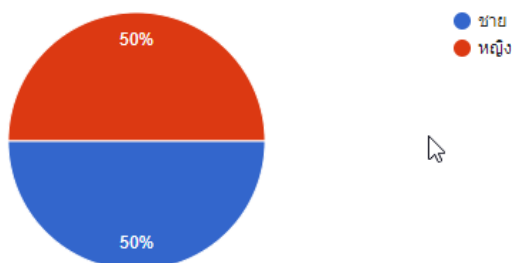
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ
ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง
ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง จำนวน 32 ตัวอย่าง มีผลการประเมินระดับดีมากโดยคิดเป็นร้อยละ 78.13 % ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

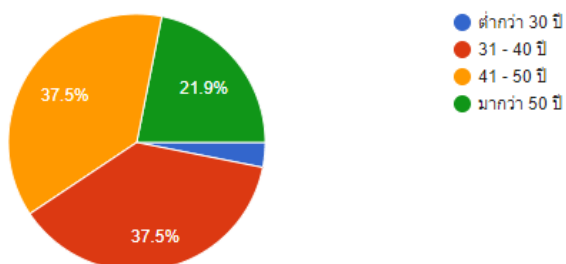
เพศ

คำตอบ 32 ข้อ



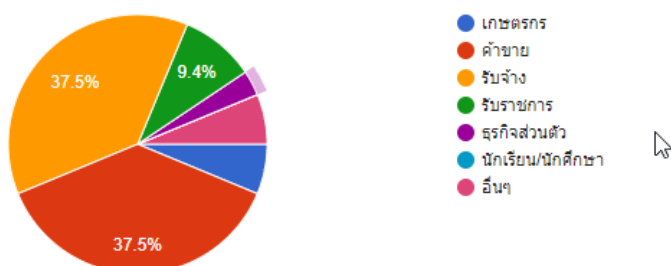
อายุ

คำตอบ 32 ข้อ



อาชีพ

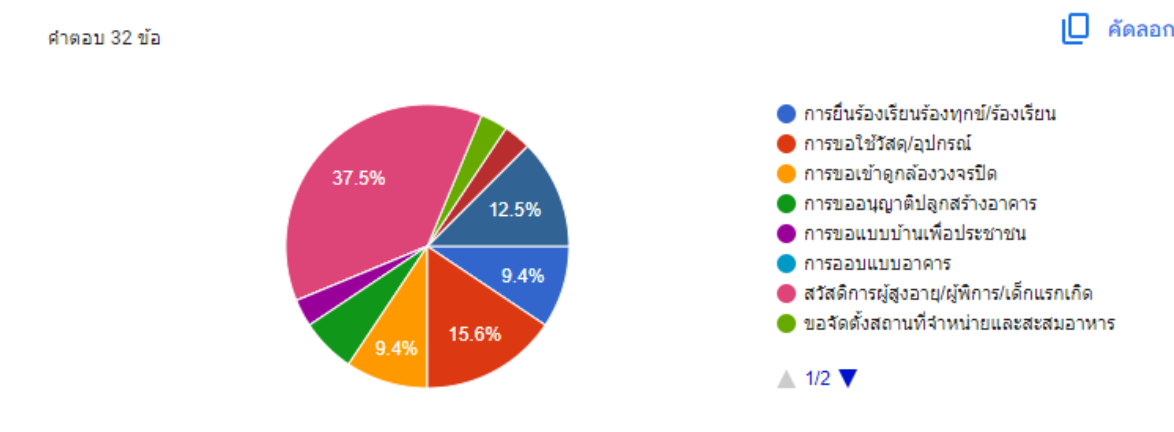
คำตอบ 32 ข้อ



ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายเท่ากับหญิง กล่าวคือ เป็นชาย 16 คน (50%) เป็นหญิง 16 คน (50%) เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 12 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 12 คน อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน

ในส่วนของอาชีพ ผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

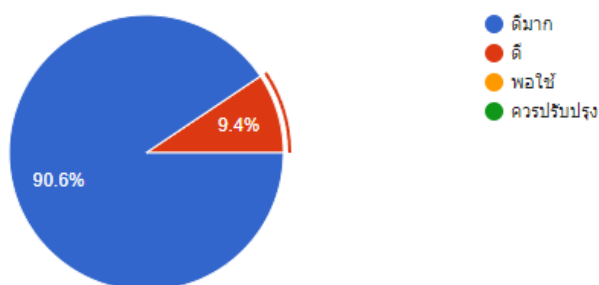


ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 90.6% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 9.4% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
คำตอบ 32 ข้อ

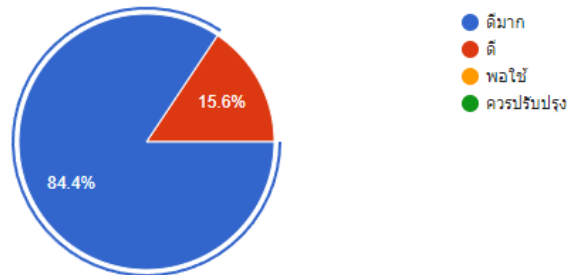


ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 84.4% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 15.6% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

คำตอบ 32 ข้อ

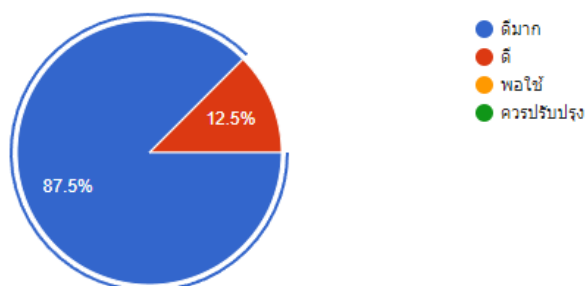


ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 87.5% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 12.5% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

คำตอบ 32 ข้อ

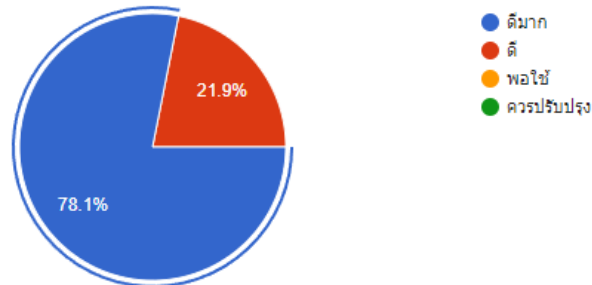


ด้านที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 78.1% ของผู้มาใช้บริการ ส่วนระดับดีคิดเป็น 21.9 ส่วนระดับพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

คำตอบ 32 ข้อ

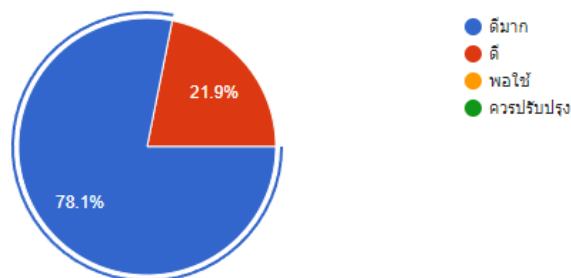


ด้านที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 78.1% ของผู้มาใช้บริการ ส่วนระดับดีคิดเป็น 21.9% พอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

คำตอบ 32 ข้อ

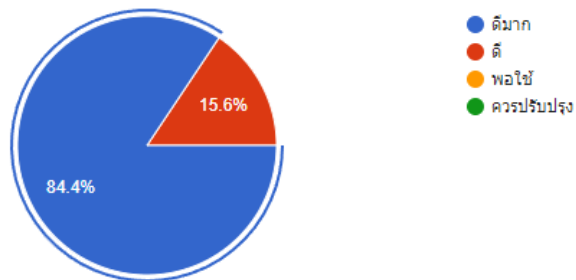


ด้านที่ 6 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 84.4% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 15.6% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

คำตอบ 32 ข้อ

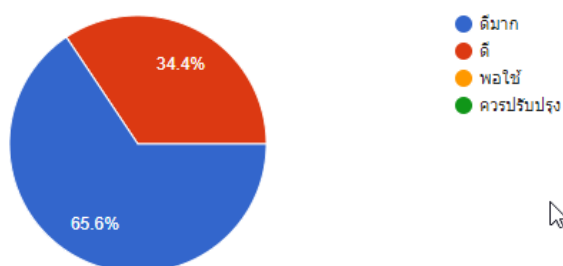


ด้านที่ 7 มีผังลำดับขั้นและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 65.6% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 34.4% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

มีผังลำดับขั้นและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

คำตอบ 32 ข้อ

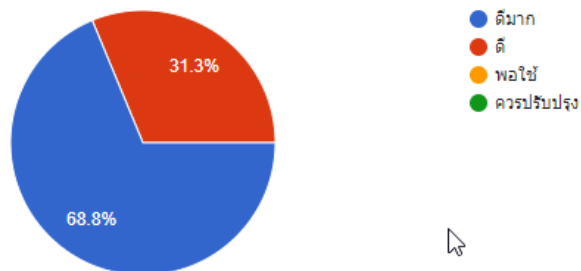


ด้านที่ 8 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 68.8% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 31.3% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ

คำตอบ 32 ข้อ

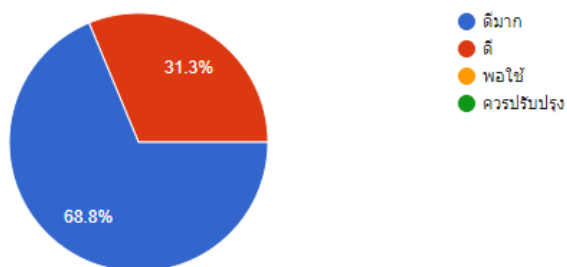


ด้านที่ 9 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 68.8% ของผู้มาใช้บริการ ส่วนระดับดี คิดเป็น 31.3% พอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ

คำตอบ 32 ข้อ



ด้านที่ 10 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 75% ของผู้มาใช้บริการ ส่วนระดับดีคิดเป็น 25% พอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้



ส่วนที่ 4 : อื่นๆ

เป็นคำถามแบบปลายเปิดโดยใช้คำถามว่า ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลย่านดินแดงควรปรับปรุงด้านใด ปรากฏว่าไม่มีผู้มาใช้บริการท่านใดตอบคำถามในข้อนี้ คิดเป็น 100%