

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง

ประจำปีงบประมาณ 2564

1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลย่านดินแดง

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลย่านดินแดงขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

งานประชาสัมพันธ์สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลย่านดินแดง

5 ตุลาคม 2564

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

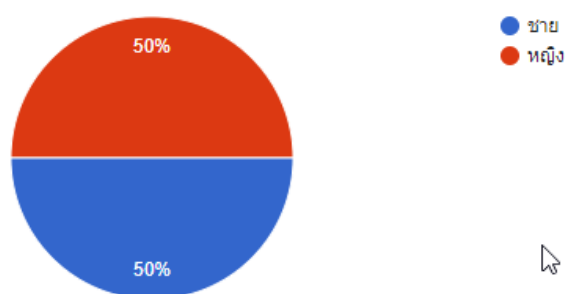
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ
ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง
ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลย่านดินแดง จำนวน 32 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

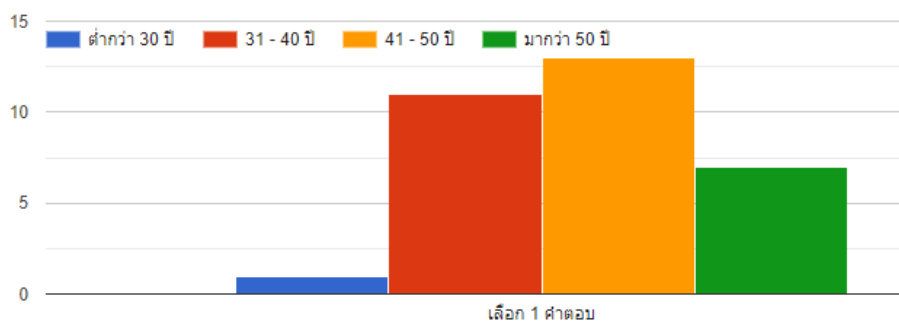
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

เพศ

คำตอบ 32 ข้อ

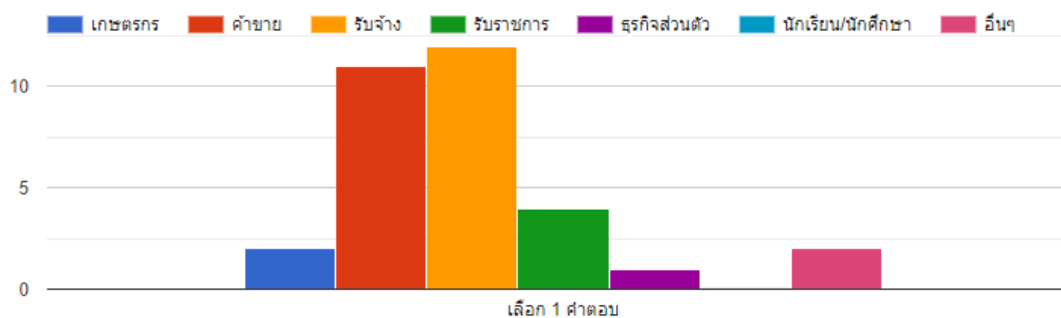


อายุ



อาชีพ

 คัดลอก

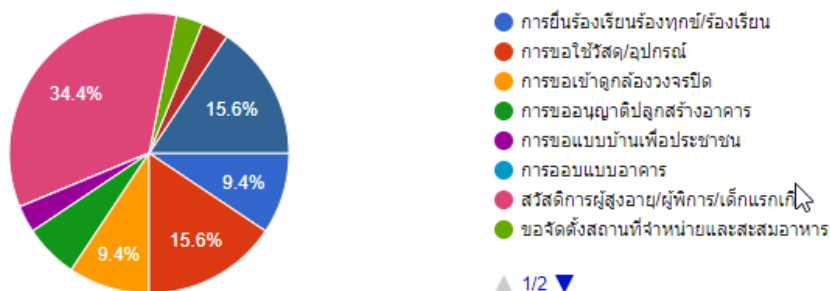


ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายเท่ากับหญิง กล่าวคือ เป็นชาย 16 คน (50%) เป็นหญิง 16 คน (50%) เป็นผู้มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน 40 – 50 ปี 13 คน มากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน ในส่วนของอาชีพ ผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพ เกษตรกร 2 คน ค้าขาย 11 คน รับจ้าง 12 คน รับราชการ 4 คน และธุรกิจส่วนตัว 1 คน

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 32 ข้อ

คัดลอ



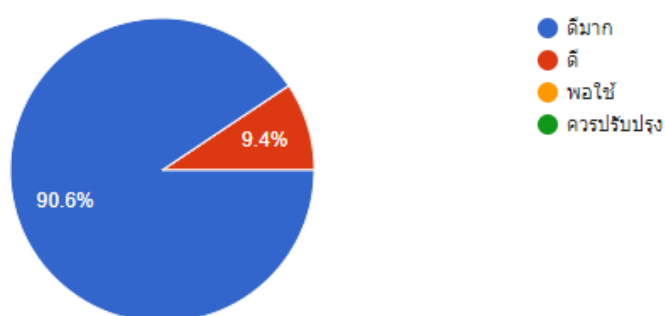
ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

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

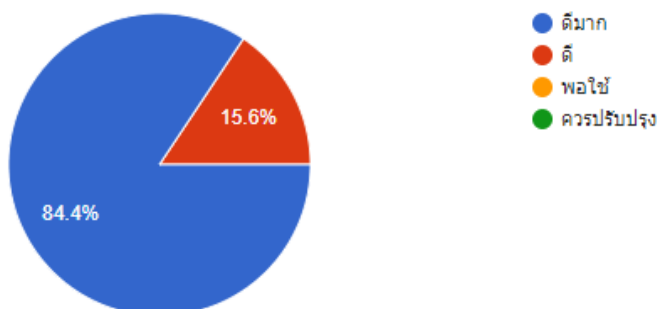


ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

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

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

คำตอบ 32 ข้อ

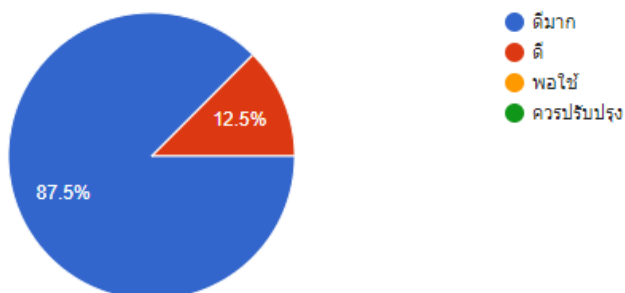


ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

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

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

คำตอบ 32 ข้อ

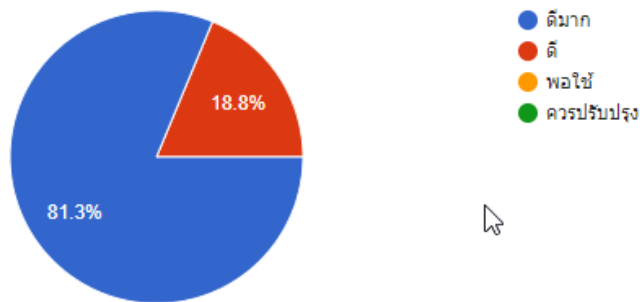


ด้านที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 81.3% ของผู้มาใช้บริการ ระดับดีคิดเป็น 18.8% ส่วนระดับพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

คำตอบ 32 ข้อ

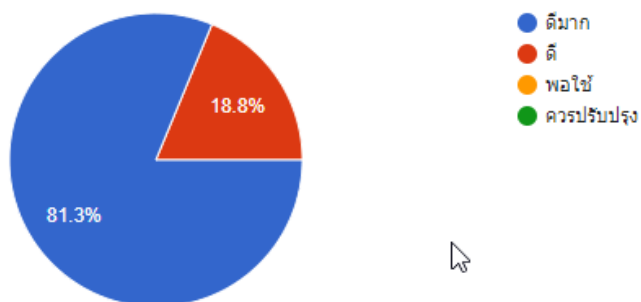


ด้านที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 81.3% ของผู้มาใช้บริการ ส่วนระดับดี คิดเป็น 18.8% ส่วนระดับพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

คำตอบ 32 ข้อ

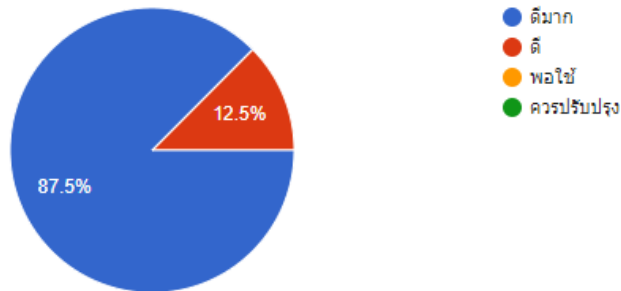


ด้านที่ 6 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

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

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

คำตอบ 32 ข้อ

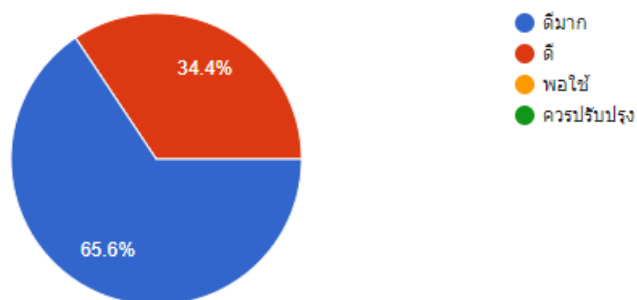


ด้านที่ 7 มีผังลำดับขั้นและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

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

มีผังลำดับขั้นและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

คำตอบ 32 ข้อ

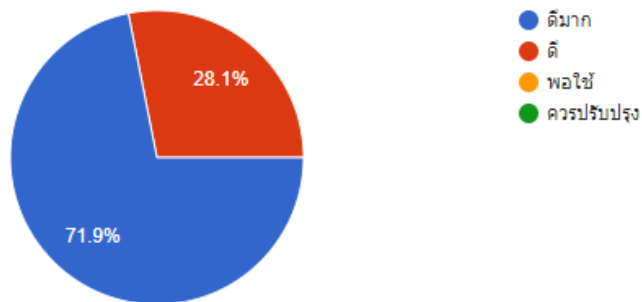


ด้านที่ 8 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 71.9% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 28.1% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ

คำตอบ 32 ข้อ

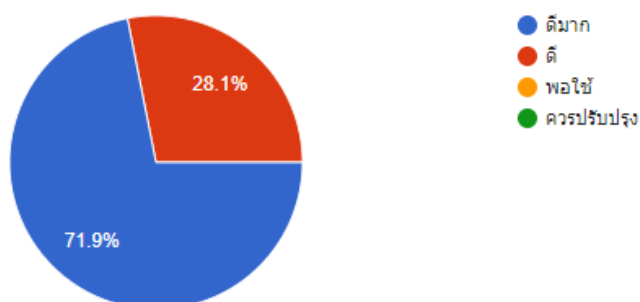


ด้านที่ 9 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 71.9% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 28.1% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ

คำตอบ 32 ข้อ

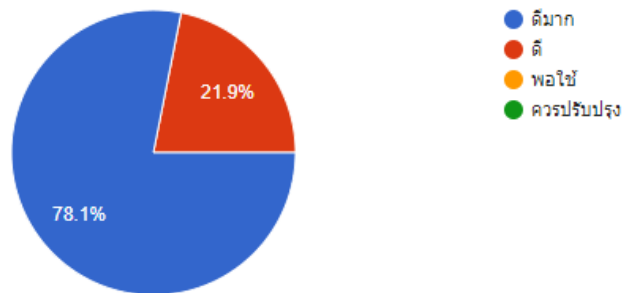


ด้านที่ 10 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 78.1% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด และเห็นว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็น 21.9% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ส่วนพอใช้ และควรปรับปรุงไม่ปรากฏในแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

คำตอบ 32 ข้อ



ส่วนที่ 4 : อื่นๆ

เป็นคำถามแบบปลายเปิดโดยใช้คำถามว่า ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลย่านดินแดงควรปรับปรุงด้านใด ปรากฏว่าไม่มีผู้มาใช้บริการท่านใดตอบคำถามในข้อนี้ คิดเป็น 100%