

แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การช าระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลบางวัวควนารักษ์ มี ความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติ การดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางวัวควนารักษ์ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับ บริการ จากเทศบาลตำบลบางวัวควนารักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการเทศบาลตำบลบางวัวควนารักษ์

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลบางวัวฉนวนราษฎร์
ในการรับบริการเทศบาลตำบลบางวัวฉนวนราษฎร์
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลบางวัวควรรักษาปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่น ๆ

(ระบุ).....

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

*****ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ*****

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | | |
|-------------------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑.เพศ | ชาย จำนวน ๑๐ คน | หญิง จำนวน ๔๐ คน | | |
| ๒.อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน - คน | ๒. ๒๐-๓๐ ปี | จำนวน ๔ คน |
| | ๓. ๓๑-๔๐ ปี | จำนวน ๑๐ คน | ๔. ๔๑-๕๐ ปี | จำนวน ๖ คน |
| | ๕. ๕๑-๖๐ ปี | จำนวน ๒๘ คน | ๖. มากกว่า ๖๐ ปี | จำนวน ๒ คน |
| ๓.การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา | จำนวน ๒๙ คน | ๒. มัธยมศึกษา | จำนวน ๑๓ คน |
| | ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | จำนวน ๔ คน | ๔. ปริญญาตรี | จำนวน ๔ คน |
| | ๕. สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน - คน | ๖. อื่น ๆ (ไม่มี) | |

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน	เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒
การใช้ Internet ตำบล	-	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	-
การออกแบบอาคาร	-	การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและ สะสม อาหาร	-
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ต่อ สุขภาพ	-
การชำระภาษีป้าย	-	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
อื่นๆ			

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	๔๕	๒	๓	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๕	๓	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐	๗	๓	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๔๑	๙	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๕	๓	๒	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๔๗	-	๓	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๗	๓	๑๐	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๑๐	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕	๑๐	๕	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๔๐	๑	๙	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการเข้าอาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๗	๒	๑	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๘	๒	-	-	-

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลบางวัวควรรักษาปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๓
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑
ด้านบริการการรับชำระภาษี	๓๐
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐
อื่น ๆ (ระบุ).....	๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา
2. เรื่องที่ขอรับบริการของกลุ่มที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์มากที่สุดคือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามลำดับ
3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ส่วน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๒ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๖ คน และในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๒ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มากที่สุด ร้อยละ ๘๖ มาก ร้อยละ ๑๐ ปานกลาง ร้อยละ ๔
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๑๔ ปานกลาง ร้อยละ ๖
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ มากที่สุด ร้อยละ ๙๐ มาก ร้อยละ ๔ ปานกลาง ร้อยละ ๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๐ ปานกลาง ร้อยละ ๖

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มากที่สุด ร้อยละ ๖๘ มาก ร้อยละ ๒๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๐ ปานกลาง ร้อยละ ๖

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔
๑๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๙๔ มาก ร้อยละ ๔ ปานกลาง ร้อยละ ๒
๑๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุด ร้อยละ ๙๘ มาก ร้อยละ ๒

๔. ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์ควรปรับปรุงด้าน

กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์ คิดว่าเทศบาลตำบลบางวัวคนารักษ์ควรปรับปรุง ด้านบริการการรับชำระภาษี ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลบางวัวควนรักษ์ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนา
ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑. ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการรับชำระภาษี และด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร