

รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.2564



เทศบาลตำบลบ้านบาก
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านบาก อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการ รับผิดชอบต่อปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินจะทำให้เทศบาลตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลบ้านบาก ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านบาก ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านบาก ในปีงบประมาณ 2564 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบาก ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

เทศบาลตำบลบ้านบาก

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน และงานด้านบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลบ้านบาก กำหนดทำการประเมินจำนวน ๕ งาน ประชากรประเมินในครั้ง นี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน 2,762 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ 100 คน

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ 89.20)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.00)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.20) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการดังนี้

1. งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.20)

2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.40)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พื่อใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.40)

4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ 89.20)

5. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพหุมาก (คิดเป็นร้อยละ 89.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพหุมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สรุปผล จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2564 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัดคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่เทศบาลตำบลบ้านบาก กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 5) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนการให้บริการมี ความโปร่งใส และตรวจสอบได้

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและช่องทางการให้บริการมี เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวกสบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 5 งาน มีดังนี้

2.1 งานด้านการศึกษา ควรสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาทุกชุมชนและจัดการแข่งขันกีฬาเยาวชนและจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศให้แก่ ศพด.ทั้ง 2 แห่ง ให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น

2.2 งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองและอธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจและมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณโรงเรียนผู้สูงอายุและสำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้าน สวัสดิการและติดตามผล

2.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการอบรมองค์ความรู้ในการคัดแยกขยะ ตั้งแต่ต้นทางให้กับประชาชนในชุมชนให้ครอบคลุมและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสาน อสม.ลงพื้นที่สำรวจประชาชนกลุ่มเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 2019)

2.5 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การติดต่อประสานงานต้องชัดเจนและรวดเร็วเช่น เบอร์โทรศัพท์ป้าย แผ่นพับ ช่วงฤดูแล้งให้บริการน้ำ อย่างทั่วถึงทุกชุมชนและจัดเจ้าหน้าที่เข้าเวรยามและอุปกรณ์เตรียมพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง

3. ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวางเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคน ที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการประเมินด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม