

รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.2565



เทศบาลตำบลบ้านบาก
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการ รับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินจะทำให้เทศบาลตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลบ้านบาก ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านบาก ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านบาก ในปีงบประมาณ 2565 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านบาก ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

เทศบาลตำบลบ้านบาก

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้ง ทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบ้าน บาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน และงานด้าน บริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลบ้านบาก กำหนดทำการประเมินจำนวน ๕ งาน ประชากรประเมินใน ครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๒,๗๖๒ คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ ๑๐๐ คน

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (คิด เป็นร้อยละ 89.20)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.00)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.20) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการดังนี้

1.งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.20)

2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็น ร้อยละ 91.40)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พื่อใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.40)

4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็น ร้อยละ 89.20)

5. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ 89.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สรุปผล จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2565 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 ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบาก ในรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวกสบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 5 งาน มีดังนี้

2.1 งานด้านการศึกษา ควรสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาทุกชุมชนและจัดการแข่งขันกีฬาเยาวชนและจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศให้แก่ ศพต. ทั้ง 2 แห่ง ให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น