ประกาศเทศบาลตำบลมาบแค
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ เทศบาลตำบลมาบแค ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลมาบแค จึงขอประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายพร้อมประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายปัญญาวัฒน์ ธนะตระกูลพานิช)
นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค

เทศบาลตำบลมาบแค
Mabkhae Subdistrict Municipality

รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการของ

เทศบาลตำบลมาบแค

ประจำปีงบประมาณ

2568

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค โดยครอบคลุมงานบริการของส่วนราชการภายในทั้ง ๔ สำนัก/กองในภารกิจจำนวน ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ และ ๔) งานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๓) ด้านความรู้ความเข้าใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลมาบแคให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

เทศบาลตำบลมาบแค
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๒
๕. เกณฑ์การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจ	๒
๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
๗. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	๙
๘. ภาคผนวก	ก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้การบริหารราชการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพท์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในทางทิศเดียวกัน มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปใช้ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการที่ให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการ มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลมาบแค เป็นหน่วยงานปกครองระดับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน รับทราบความต้องการของประชาชนและสามารถตอบเสนองได้ ขณะเดียวกันก็ต้องประสานกับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น เพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือตอบสนองความทุกข์ความยากให้แก่ประชาชนให้เร็วที่สุด และที่สำคัญงานของเทศบาลตำบลมาบแค คือ งานบริการ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลมาบแค ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้งานบริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กรจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ทราบถึงคุณภาพการบริการ จึงเห็นควรที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมารับบริการจากส่วนราชการต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลมาบแค จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓) ด้านความรู้ความเข้าใจ

๒.๒ เพื่อนำการสำรวจความพึงพอใจมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

/๓.ขอบเขต...

๓. ขอบเขต

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ติ ชม ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลมาบแค โดยครอบคลุมงานบริการของส่วนราชการภายในทั้ง ๔ สำนัก/กอง ได้แก่

๑) กองช่าง : งานบริการ “การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง”

๒) กองคลัง : งานบริการ “การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”

๓) สำนักปลัดฯ : งานบริการ “การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ”

๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : งานบริการ “งานบริการด้านสาธารณสุข”

๓.๒ ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เทศบาลตำบลมาบแคได้ดำเนินการโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลมาบแคจากส่วนราชการภายในทั้ง ๔ สำนัก/กอง (กองช่าง, กองคลัง, สำนักปลัดเทศบาล และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ในปีงบบประมาณ ๒๕๖๘

๓.๓ ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

ดำเนินการภายในเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘ ภายในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมาบแค

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๕. เกณฑ์การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจ

๕.๑ เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๕.๒ เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

/๖. ผลการ...

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแคโดยครอบคลุมส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลมาบแค จำนวน ๔ กอง/สำนัก ได้แก่

๑) กองช่าง : งานบริการ “การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง”

๒) กองคลัง : งานบริการ “การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”

๓) สำนักปลัดฯ : งานบริการ “การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ”

๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : งานบริการ “งานบริการด้านสาธารณสุข”

ดำเนินเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบแค โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น ๒ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยจำแนกตารางรายงานผลแต่ละสำนัก/กอง และภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค

ตอนที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	57	47.50
	หญิง	63	52.50
รวม		**120**	**100.00**
อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	16	20.00
	31 - 40 ปี	35	43.75
	41 – 50 ปี	29	36.25
	51 – 60 ปี	28	35.00
	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	12	15.00
รวม		**120**	**100.00**
อาชีพ	เกษตรกร	21	17.50
	ผู้ประกอบการ	18	15.00
	ประชาชนผู้รับบริการ	66	55.00
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	0.83
	อื่น ๆ	14	11.67
รวม		**120**	**100.00**

/ตอนที่ ๒...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

๖.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง งานบริการ: การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง

ด้าน/ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.7	0.53	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	86.67	4.33	0.75	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	88.67	4.43	0.56	มาก
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	82.00	4.10	0.47	มาก
๒	มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	80.67	4.03	0.41	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	86.00	4.30	0.59	มาก
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.33	4.57	0.62	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	85.33	4.27	0.44	มาก
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	79.33	3.97	0.60	มาก
๔	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	77.33	3.87	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**86.12**	**4.31**	**0.63**	**มาก**

/๖.๒ ผลการ...

๖.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง งานบริการ: การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง

ด้าน/ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	88.00	4.40	0.49	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	90.67	4.53	0.50	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	89.33	4.47	0.50	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	93.33	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	89.33	4.47	0.50	มาก
๒	มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	90.00	4.50	0.50	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	89.33	4.47	0.50	มาก
3. ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90.67	4.53	0.50	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	93.33	4.67	0.47	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	94.00	4.70	0.46	มากที่สุด
๔	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.33	4.67	0.47	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**91.03**	**4.55**	**0.50**	มากที่สุด

/๖.๓ ผลการ...

๖.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดฯ งานบริการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ

ตารางที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดฯ

ด้าน/ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	92.67	4.63	0.48	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.67	4.63	0.48	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	92.67	4.63	0.48	มากที่สุด
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	92.67	4.63	0.48	มากที่สุด
๒	มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	92.00	4.60	0.55	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	94.67	4.73	0.44	มากที่สุด
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	94.00	4.70	0.53	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	94.00	4.70	0.46	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	93.33	4.67	0.47	มากที่สุด
๔	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.33	4.67	0.60	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**93.45**	**4.67**	**0.49**	**มากที่สุด**

/๖.๔ ผลการ...

๖.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการ: งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้าน/ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\overline{x}$	S.D.	ความหมาย
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	88.67	4.43	0.76	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	87.33	4.37	0.80	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	90.00	4.50	0.72	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.33	4.37	0.84	มาก
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	90.67	4.53	0.62	มากที่สุด
๒	มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	86.00	4.30	0.82	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	88.00	4.40	0.71	มาก
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	89.33	4.47	0.67	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.00	4.30	0.94	มาก
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	89.33	4.47	0.72	มาก
๔	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	90.00	4.50	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		88.42	**4.42**	0.77	มาก

/๖.๕ ผลการ...

๖.๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค

ตารางที่ ๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค

ด้าน/ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\overline{x}$	S.D.	ความหมาย
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	92.17	4.61	0.57	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	91.17	4.56	0.60	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	89.67	4.48	0.63	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	90.50	4.53	0.62	มากที่สุด
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	88.67	4.43	0.56	มาก
๒	มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	87.17	4.36	0.63	มาก
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	89.50	4.48	0.59	มาก
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.33	4.57	0.59	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	89.67	4.48	0.65	มาก
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	89.00	4.45	0.64	มาก
๔	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	88.50	4.43	0.71	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	**90.14**	**4.51**	**0.56**	**มาก**

/หากพิจารณา...

หากพิจารณาจากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๒

ตารางที่ ๗ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค

สำนัก/กอง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
กองช่าง	86.12	4.13	0.63	มาก	4
กองคลัง	91.03	4.55	0.50	มากที่สุด	2
สำนักปลัดเทศบาล	93.45	4.67	0.49	มากที่สุด	1
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	88.42	4.42	0.77	มาก	3

จากตารางที่ ๗ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำลมาบแค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑ สำนัก/กอง และ ระดับ มาก จำนวน ๓ กอง โดยส่วนราชการภายในที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สำนักปลัดเทศบาล (ร้อยละ 93.45, $\bar{x}$ = 4.67, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ กองคลัง (ร้อยละ 91.03, $\bar{x}$ = 4.55, S.D. = 0.50) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 88.42, $\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.77) และ กองช่าง (ร้อยละ 86.12, $\bar{x}$ = 4.13, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

๗. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

๗.๑ สรุปผลการประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ครอบคลุมงานบริการของส่วนราชการภายในทั้ง ๔ สำนัก/กอง ๑) สำนักปลัดฯ : งานบริการ “การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ” ๒) กองช่าง : งานบริการ “การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง” ๓) กองคลัง : งานบริการ “การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” และ ๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : งานบริการ “งานบริการด้านสาธารณสุข” โดยมีผลการประเมินฯ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พิจารณาแต่ละส่วนราชการภายใน และพิจารณาตามกรอบการประเมิน ดังนี้

๗.๑.๑ ผลการประเมินฯในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๔

๗.๑.๒ ผลการประเมินฯ ส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลมาบแค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลมาบแค ตามลำดับ ดังนี้

๑) สำนักปลัดเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕

๒) กองช่าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓

๓) กองคลัง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๒

๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๒

๗.๑.๓ ผลการประเมินฯ ตามกรอบการประเมิน

ในแต่ละส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลมาบแคได้กำหนดกรอบการประเมินใน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๓) ด้านความรู้ความเข้าใจ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๗

๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๔

๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๒

๗.๒ ข้อเสอนแนะ

จากผลการประเมินในภาพรวมของเทศบาลตำบลมาบแค เมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมินทั้ง ๓ ด้าน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อคำถาม “อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ” มีผลคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด จึงเห็นควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านอาคารสถานที่ การจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้ประเมินทุกท่าน

แบบประเมินที่ท่านจะทำการประเมินให้นี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้เป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง แบบประเมินมีทั้งหมด ๓ ตอน ให้ผู้เข้าร่วมโครงการประเมินตามรายการที่กำหนดว่าอยู่ในระดับใดลงในช่องว่างตามที่ระดับการปฏิบัติ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ประเมิน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ท่านต้องการ)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๓๑ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๕๐
☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรม
(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ท่านต้องการ)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ /การนำความรู้ไปใช้				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ					
๒. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

<u>ตอนที่ ๓</u> ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ ติ ชม ในรับบริการจากเทศบาลตำบลมาบแค

.....

.....

.....

เทศบาลตำบลมาบแค

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

เทศบาลตำบลมาบแค

Mabkhae Subdistrict Municipality

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลมาบแค (สำนักปลัดเทศบาลฯ ฝ่ายอำนวยการ งานนิติการ)
ที่ นฐ ๕๔๐๐๑/๗๘๓ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแคประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมารับบริการจากส่วนราชการต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลมาบแค อาทิ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง), การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (กองคลัง), การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ-ผู้สูงอายุ (สำนักปลัดฯ) และงานบริการด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยมีกรอบงานที่ประเมิน ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจ ซึ่งประสานส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค จำนวน ๑๒๐ ชุดประเมิน นั้น

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลมาบแค สำนักปลัดฯ ได้รวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ข้อเสนอพิจารณา

สำนักปลัดฯ พิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำประกาศเทศบาลตำบลมาบแค เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๒. ประชาสัมพันธ์รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่านเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลมาบแค เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปุณณดา อินทิวร)
นิติกรชำนาญการ

(นายวรพันธุ์ เฉลยวาเรศ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวกุณณภา เสียงเจริญ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลมาบแค

(นางสาวประภัสสร ศรีสมุทร)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลมาบแค

(นายปัญญาวัฒน์ ธนะตระกูลพานิช)
นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค