



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียงล่อ
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการรวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณ เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินและนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลเวียงลอ ที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของภารกิจหน่วยงานที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๘ คุณภาพให้บริการ ระดับ ๘

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๘ คุณภาพให้บริการ ระดับ ๘ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

๑.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๘ คะแนนเฉลี่ย ๒๒.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒)

๒.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๖.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๙ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลิก วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑)

๓.) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๘ คะแนนเฉลี่ย ๑๗.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๔ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทาง การให้บริการแก่ประชาชน (๔.๒๘)

๔.) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๘ คะแนนเฉลี่ย ๓๙.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ (๔.๔๐)

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑) งานด้านช่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๕.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนน ๑๑๕.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๖
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๕.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘
- ๔) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๗
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีคะแนนรวม ๑๑๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๗ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) งานด้านช่าง

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๒.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
 - ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕
 - ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๗.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐
 - ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๘.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๖
- สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๕.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๑.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
 - ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๘
 - ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๗.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐
 - ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๐.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓
- สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๕.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๖ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๒.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๕.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๗.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๙.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๕.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘

(๔) งานด้านสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๒.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๕.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๖.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๙.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๘

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๗ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘

๔. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นการประเมินการให้บริการ ๙ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๓๒.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘ โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนการประเมิน			
	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. การพัฒนาบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๕	๑๓.๘๕	๙๒.๓๓	๙
๒. การพัฒนาบริการด้านเศรษฐกิจ	๑๐	๗.๓๐	๗๓	๗
๓. การพัฒนาบริการด้านแหล่งน้ำ	๑๐	๘.๒๐	๘๒	๘
๔. การพัฒนาบริการด้านสาธารณสุข	๒๐	๑๕.๘๐	๗๙	๗
๕. การพัฒนาบริการด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๑๕	๑๒.๖๘	๘๔.๕๓	๘

ประเด็นการประเมิน	คะแนนการประเมิน			
	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๖. การพัฒนาบริการด้านสังคม	๒๐	๑๘.๒๖	๙๑.๓๐	๙
๗. การพัฒนาบริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๖.๘๐	๘๔	๘
๘. การส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม	๒๐	๑๗.๔๖	๘๗.๓๐	๘
๙. การส่งเสริมการดำเนินการภาครัฐในยุคข้อมูลข่าวสารด้วยการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	๒๕	๒๒.๒๔	๘๘.๙๖	๘
รวม	๑๕๕	๑๓๒.๕๙	๘๕.๕๔	๘

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงล่อ จะอยู่ในระดับคุณภาพ ๘ อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลเวียงล่อ ควรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่เทศบาลตำบลเวียงล่อ ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลเวียงล่อ

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล ดังนี้

๑. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

- ๑) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
- ๓) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๔) ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๕) ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
- ๖) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและระบุการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดชัดว่าบริการใดบ้างที่ต้องให้ และที่ควรให้และจะมีวิธีการและช่องทางให้บริการอย่างไร

๒) มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใด จากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการได้อย่างไร

๓) การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรมีเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการมีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

