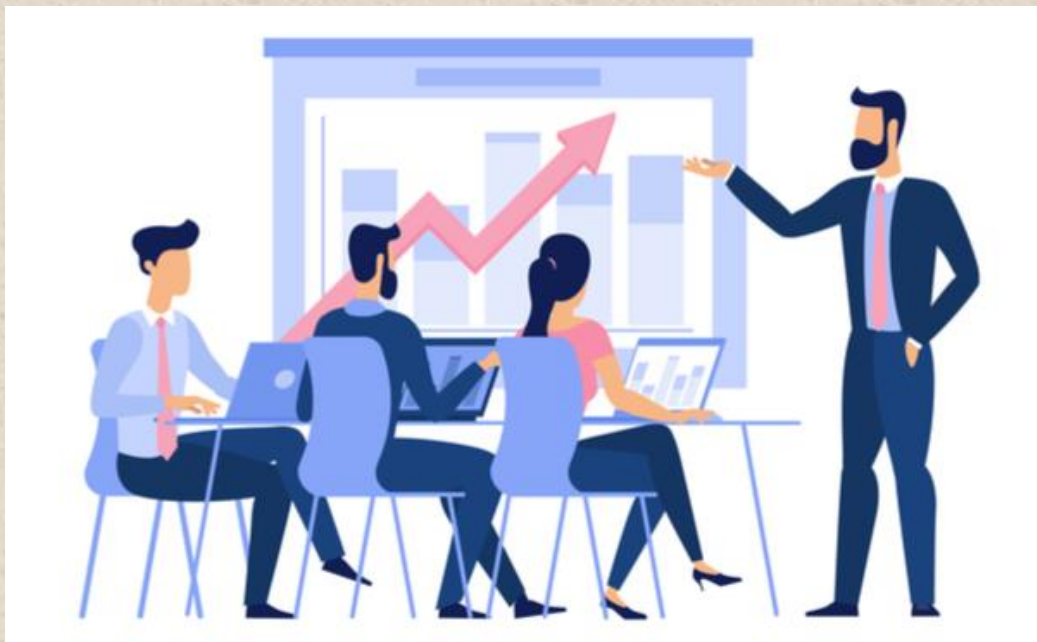




รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



โดยงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลทุ่งต้อม
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลหุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

งานธุรการขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลหุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลหุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำ ข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหุ้งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ตามภารกิจของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๑ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๑ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๒ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจน ของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ สถานที่ราชการ

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการ มีความ สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๑

๒) งานด้านรายได้หรือภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๗

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๙ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐

๔) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน จากการประเมินพบว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๑ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๓

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๑

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๔

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๘

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๗

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๒

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๗

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๑

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๕

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๙

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๙

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๙

(๔) งานด้านสาธารณสุข

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๒
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙
- ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐
- ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๕

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งต้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลทุ่งต้อม ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ๔ มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

๑. ควรวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจให้แต่ละท้องถิ่นพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด มีความพอเพียงในการทำงาน อาชีพ หรือธุรกิจขนาดเล็ก โดยการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ทรัพยากรท้องถิ่นให้มากขึ้น เน้นที่ความแตกต่างความเป็นตัวตนของตัวเอง

๒. ควรกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการวางแผนการทำงานมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเอกลักษณ์ และมีจุดแข็งในฐานะที่เป็นพลเมืองของชุมชนนั้นๆ

๓. ควรทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปกครองโดยตนเองได้มากขึ้น ลดความเป็นผู้แทนลดความเป็นราชการและความเป็นรัฐ ให้เป็นการปกครองโดยประชาชน และโดยประชาชนให้มากขึ้น

๔. ควรมีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่นำมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้

๕. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจัดการจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลา เสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

๖. การส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการเป็นการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนทางวิชาการ โดยการหาความรู้ เทคนิค และวิธีการพัฒนา และดำเนินการใหม่ ๆ และถ่ายทอดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิการถ่ายทอดองค์ความรู้ (Know - how) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗. ควรพัฒนาระบบสนับสนุน (Back up) ให้กับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างระบบประกันให้กับผู้รับบริการ หรือ ประชาชนว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

๘. ควรส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่นเป็นบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคในช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งจะต้องสร้างความเข้มข้นในการส่งเสริมขีดความสามารถของท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๙. ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย การพัฒนา ความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วใน ขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ในส่วนของข้อเสนอแนะตามมติการประเมิน มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ: ควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลการให้บริการ ควรมีการแจ้งรายละเอียดโครงการ ชื่อผู้รับจ้าง และระยะเวลา ในการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนรู้ข้อมูลของ โครงการ การอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้านในการทำโครงการต่าง ๆ

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ: ควรจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ: ควรมุ่งมั่นในการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทาง การเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

๔) งานด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ: ควรให้บริการที่คำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ