



รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ของเทศบาลตำบลหนองจอก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔ มาตรา ๔ ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, ๒๕๓๘ : ๑) โดยการบริหารราชการแผ่นดินนั้น จะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้นจากความคาดหวังของการปฏิรูป “ระบอบราชการ” และ “ข้าราชการ” ได้แก่ (๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้ผลสำเร็จสูง (๒) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (๓) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบอบราชการ (๔) มุ่งบริการประชาชน (๕) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (๖) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการจึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจักได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

เทศบาลตำบลหนองจอก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	๑
ส่วนที่ ๒ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองจอก	๓
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองจอก	๗
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	๑๒

ส่วนที่ ๑

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองจอก ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองจอก อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดเพชรบุรี ระยะห่างจากจังหวัดประมาณ ๒๔ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๔.๘ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ ๑ ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายใต้ตรง กม. ๑๖๘.๑๓๕ เส้นเขตเป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ ๒ ซึ่งตั้งอยู่ริมหนองบ่อพันงูฝั่งเหนือห่างจากทางรถไฟสายใต้ ๕๒๕ เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ ๒ เลียบตามริมหนองบ่อพันงูฝั่งตะวันออกไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ ๓ ตรงเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๑๒ กับหมู่ที่ ๑๔ ตำบลหนองจอก

จากหลักเขตที่ ๓ ถัดตามเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๑๒ กับหมู่ที่ ๑๔ ตำบลหนองจอกไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้และถัดตามเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๔ กับหมู่ที่ ๘ ตำบลหนองจอกไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ ๔ ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยหนองจอกฝั่งเหนือ

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ ๖ เลียบตามริมคลองซอยส่งน้ำสาย ๒ ฝั่งตะวันออกไปทางทิศเหนือถึงหลักเขตที่ ๗ ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองส่งน้ำชลประทานสาย ๒ ฝั่งใต้

จากหลักเขตที่ ๗ ถัดตามเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๓ ตำบลมาบปลาเค้ากับหมู่ที่ ๑๐ ตำบลหนองจอก ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ ๘ ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายท่ายาง-หนองจอก ฝั่งใต้ตรงริมลำรางระบายน้ำฝั่งตะวันออกตรงจุดเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๑ ตำบลมาบปลาเค้ากับหมู่ที่ ๑๐ ตำบลหนองจอก

จากหลักเขตที่ ๘ ถัดตามเส้นแบ่งเขตหมู่ที่ ๑ ตำบลมาบปลาเค้ากับหมู่ที่ ๑๐ ตำบลหนองจอกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ ๙ ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายใต้ตรง กม. ๑๖๙.๑๒๕

จากหลักเขตที่ ๙ เลียบตามริมทางรถไฟสายใต้ไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ ๑

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ ๔ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ ๕ ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายใต้ ตรง กม. ๑๗๐.๘๒๐

จากหลักเขตที่ ๕ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ ๖ ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองซอยส่งน้ำสาย ๒ ฝั่งตะวันออกห่างจากริมคลองส่งน้ำชลประทานสาย ๒ ฝั่งใต้ตามแนวลำคลอง ๕๐๐ เมตร

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองจอกเป็นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมถึง ไม่มีภูเขาและไม่มีป่าไม้ เหมาะแก่การเลี้ยงสัตว์และการทำเกษตรกรรม เช่นทำนา ทำพืชไร่ ทำสวนผลไม้ เลี้ยงโคขุน เป็นต้น มีคลองชลประทานและคลองระบายน้ำไหลผ่านทุกหมู่บ้านและยังมีถนนสายรองอีกหลายสาย ซึ่งทำให้การคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก รวมถึงการขนส่งสินค้าพืชผลทางการเกษตรออกสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองจอกมีพื้นที่ใกล้เคียงทะเล ลักษณะอากาศมี ๓ ฤดู อากาศร้อน ฝนตกตามฤดูกาล และหน้าหนาวไม่หนาวมาก จึงมีอากาศอบอุ่นไม่ร้อนจัดและไม่หนาวจัด มีฝนตกชุก ในเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน แบ่งฤดูการออกเป็น ๓ ฤดูดังนี้

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ – กลางเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม – กลางเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม – กลางเดือนกุมภาพันธ์

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ในอดีตหนองจอกเคยเป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอชะอำ โดยได้มีการย้ายที่ว่าการอำเภอนายางมายังตำบลหนองจอก เมื่อ พ.ศ. ๒๔๕๗ เนื่องจากการสร้างสถานีรถไฟหนองจอกในตำบล ซึ่งอำนวยความสะดวกในการคมนาคม ดินเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม และได้เปลี่ยนชื่อเป็นอำเภอหนองจอก ภายหลังสงครามมหาเอเซียบูรพา กระทรวงมหาดไทยได้ย้ายที่ว่าการอำเภอหนองจอกไปตั้งที่ตำบลชะอำ และได้เปลี่ยนเป็นอำเภอชะอำ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๔๘๗ เพื่อสอดคล้องกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศชายทะเล ส่วนตำบลหนองจอกปัจจุบันอยู่ในความปกครองของอำเภอยางจนจนถึงทุกวันนี้

จากการที่เคยเป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอศูนย์กลางของเขตปกครองในระดับ "อำเภอ" มาก่อน และมีสถานีรถไฟในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงทำให้เหมาะแก่การตั้งบ้านเรือนในพื้นที่นี้ การตั้งบ้านเรือนจึงมีความหนาแน่นระดับหนึ่งที่สามารถจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลได้ กระทรวงมหาดไทยจึงได้พิจารณาจัดตั้งสุขาภิบาลหนองจอก เมื่อวันที่ ๑๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๐๖ และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหนองจอก เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒

เทศบาลตำบลหนองจอก ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๔ หมู่บ้านคือ หมู่ที่ ๕, ๖, ๗ และ ๘ แบ่งพื้นที่การพัฒนา ออกเป็น ๔ ชุมชน คือ ชุมชนประทุมมา ชุมชนบัวหลวง ชุมชนสัตตบุศย์ และชุมชนบงกช

ตารางที่ ๑ การแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๔ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อชุมชน	ผู้ใหญ่บ้าน
๕	บ้านฝั่งห้วย	ชุมชนประทุมมา	นายสรรเสริญ ดิษฐวงศ์
๖	บ้านตลาด	ชุมชนบัวหลวง	นายจลวิช ศรีทอง
๗	บ้านดอนยี่พรหม	ชุมชนสัตตบุศย์	นายบุญเลิศ ชลภาพ
๘	บ้านหนองจิก	ชุมชนบงกช	นางสายชล รักษาราษฎร์

ส่วนที่ ๒

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองจอกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วย พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วในการปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นไปตามการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองจอกดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจักได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่าสาย จังหวัดเพชรบุรี

๒.๓ เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตการประเมิน

๓.๑ ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๖ สำนัก/กอง ดังนี้

- ๑) สำนักปลัดเทศบาล
- ๒) กองคลัง
- ๓) กองช่าง
- ๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ๕) กองการศึกษา
- ๖) กองการประปา

๓.๒ ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง ๖ สำนัก/กอง

๓.๓ ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

๓.๔ ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๔. วิธีการดำเนินการ

๔.๑ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลในงานทั้ง ๔ ด้าน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) เนื่องจากทางผู้วิจัยต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจากเทศบาลในงานทั้ง ๖ สำนัก/กอง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้รับบริการจริงซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ สำนักปลัดเทศบาล หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการ งานสำนักปลัดเทศบาล ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๒๐ ราย

๔.๑.๒ กองคลัง หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานกองคลัง ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๒๐ ราย

๔.๑.๓ กองช่าง หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านกองช่าง ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๑๕ ราย

๔.๑.๔ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๑๕ ราย

๔.๑.๕ กองการศึกษา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานกองการศึกษา ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๑๕ ราย

๔.๑.๖ กองการประปาหน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานกองการประปา ขนาดตัวอย่าง จำนวน ๑๕ ราย

๔.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ ได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนมีขั้นตอนการบริการสะดวก และรวดเร็ว มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เป็นต้น

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook Line และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง เป็นต้น

๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำและมีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

๔.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ - ๙๕	ได้คะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๕ - ๙๐	ได้คะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๘๕	ได้คะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕ - ๘๐	ได้คะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๗๕	ได้คะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕ - ๗๐	ได้คะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐ - ๖๕	ได้คะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕ - ๖๐	ได้คะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๐ - ๕๕	ได้คะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	

๕. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๐

๖. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๘.๒ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๘.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ ๓

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองจอกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับ บริการ

๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตาราง แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการ

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลหนองจอก มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย (ร้อยละ ๔๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๔	๓๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี (ร้อยละ ๓๙.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ อายุระหว่างต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ ๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๗	๑๗
ปริญญาตรี	๓๖	๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ ๓๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา(ร้อยละ ๒๕.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ ๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๑	๓๑
ผู้ประกอบการ	๕	๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๑	๓๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑
อื่น ๆ	๓๒	๓๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ ๓๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร เท่ากับประชาชนผู้รับบริการทั่วไป (ร้อยละ ๓๑.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)คืออาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ ๒๗.๗๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชนรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ ๑.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลหนองจอก มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ & เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๒	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๐/๖๐ %	๔๐/๔๐%			
๓	๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๕/๔๕%	๓๕/๓๕%	๒๐/๒๐%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๕	๕.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕/๓๕%	๕๕/๕๕%	๑๐/๑๐%		
๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๖	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๗	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕/๓๕%	๕๕/๕๕%	๑๐/๑๐%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๘	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๐/๓๐%	๖๕/๖๕%	๕/๕%		
๙	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๕/๘๕%	๑๕/๗๐%			
๑๐	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๕/๔๕%	๓๕/๓๕%	๒๐/๒๐%		
๑๑	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๐/๗๐%	๓๐/ ๓๐%			
๑๒	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๐/๓๐%	๖๕/๖๕%	๕/๕%		
๑๐	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๕/๔๕%	๓๕/๓๕%	๒๐/๒๐%		
๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑๓	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๑๔	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๑๐/๑๐%	๘๐/๘๐%	๑๐/๑๐%		
๑๕	๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๐/๗๐%	๓๐/๓๐%			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๖

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๓๔

๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๓. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองจอก โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๖๓๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๗๕๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ ของคะแนนรวม

ส่วนที่ ๔

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากผลของการวิเคราะห์ การประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองจอก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลหนองจอก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองจอก จะอยู่ในระดับ มากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลหนองจอก ก็ควรที่จะพัฒนาองค์กรต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ควรให้ ความสำคัญคือ การติดตามปัญหาต่างๆของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การลงพื้นที่พบปะ กับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้ เจ้าหน้าที่ที่มีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้นคือ การส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟัง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตามโอกาสต่างๆ เพื่อ นำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการท างานให้ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง โดยมี จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

๑. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรทำ Flow chart แสดงขั้นตอน ระยะเวลาและหมายเลขติดต่อกรณี ที่ไม่เป็นตามกำหนด แจ้งในเว็บไซต์ และทำป้ายแสดงหรือแจ้งในเว็บไซต์ว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง บุคลากรควรมีจำนวนมากขึ้น บางท่านไม่ค่อยแม่นยำในข้อมูล ควรทำความเข้าใจกันระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ตอบคำถามให้ตรงกัน เพื่อความชัดเจนและไม่สับสนของผู้รับบริการ นโยบาย และแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไปและควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการทำงาน

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะทาง เช่น ควรปรับกระบวนการและ ขั้นตอนในการให้บริการ ให้สั้น กระชับ และทันต่อเวลา ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนว่าทำอะไรบ้าง อาจทำกระบวนการหรือ Flow chart ขั้นตอนให้รู้ว่าต้องติดต่อหรือดำเนินการในเรื่องเอกสารอย่างไรหรือจัดทำโมเดลขั้นตอนการ ขอรับบริการด้านต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ควรควบคุมเวลาที่ให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ควรมีระบบ การติดตามกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการ โดยสามารถติดตามผ่าน ระบบออนไลน์ได้ว่างานอยู่ในสถานะไหนอย่างไร เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึงทุกช่องทาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีควรมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สถานที่ควรเหมาะสมกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น ควรปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ควรเปิดช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาทุก ๆ ขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความสะดวก ความ รวดเร็ว เรียบง่ายไม่ซับซ้อน