



## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

### เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

**1. งานด้านทะเบียน** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

**2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.55 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

**3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.75 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

**4. งานด้านรายได้หรือภาษี** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.98 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

### ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

#### 1. งานด้านทะเบียน

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

#### 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีการสวมใส่หน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง

#### 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว และมีความรอบรู้ เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และจุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

#### 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการการให้บริการ โดยแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่าง



ชัดเจน ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

**ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม**

**1. งานด้านทะเบียน**

- ควรเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากทางเทศบาลให้ทั่วถึงและชัดเจนมากที่สุด

- ควรตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการให้บริการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

**2.. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ**

- ควรมีการล้างท่อ และวางระบายน้ำเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งปรับปรุงกลิ่นและความสะอาดของน้ำ

- ควรรณรงค์คัดแยกขยะในกลุ่มแรงงานต่างชาตินมากขึ้น

**3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

- ควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ

- ควรมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน และรวดเร็วเช่น เบอร์โทรศัพท์ ป้าย แผ่นพับ

- การให้บริการชุมชนที่อยู่ห่างไกล ควรที่จะต้องเข้าถึงอย่างเร่งด่วนเมื่อมีภัย

**4. งานด้านรายได้หรือภาษี**

- ควรตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

- ควรลงพื้นที่จัดเก็บในวันหยุดราชการเพราะประชาชนส่วนใหญ่อยู่บ้าน และอธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจ รวมถึงมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน และประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ

- ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท



นอกจากข้อเสนอแนะที่ได้ของงานบริการ ทั้ง 4 ด้านแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- ควรพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องระบบเสียงตามสายโดยให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเป็นหลักเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าต่างๆ
- ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
- ควรจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการกับประชาชนด้วยช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงการประเมินเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น
- ควรมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของงานบริการ
- ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องความสำคัญของความตั้งใจ ความใส่ใจในบริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้นำในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของเทศบาลควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของเทศบาลและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ



6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น