



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๑.ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง งานทะเบียนราษฎร และเรื่องอื่น ๆ อีกมาก เทศบาลตำบลเขาย้อยมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

๒.วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการที่มีต่องานบริการเบิยยังชีพ และผู้พิการ งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานทะเบียนราษฎร และงานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเขาย้อยต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลเขาย้อยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลเขาย้อย

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

๓.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

๑.๒ เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของเทศบาลตำบล เขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

แบบสอบถาม
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อเทศบาลตำบลเขาย้อยอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาย้อย และการบริการของ
 หน่วยงานในสังกัด สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๘. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
๙. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๑๐. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”

๑. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๘ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๖๓ รองลงมาได้แก่ งานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ และงานบริการเบิยยังชีพและผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๗ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๒๔ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานบริการเบิยยังชีพ และผู้พิการ	๙๒.๘๙	๙๐.๘๓	๙๒.๒๖	๙๑.๐๗	๙๒.๗๘	๙๑.๙๗
๒. งานบริหารการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย	๘๖.๓๐	๙๐.๓๖	๘๐.๑๓	๘๐.๑๐	๗๙.๓๑	๘๓.๒๔
๓. งานทะเบียนราษฎร	๙๕.๑๒	๙๐.๗๐	๙๕.๑๓	๘๘.๕๐	๙๔.๑๖	๙๒.๗๐
๔. งานทางการศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล	๙๕.๗๕	๙๒.๓๘	๙๔.๕๐	๙๓.๑๓	๙๒.๔๐	๙๓.๖๓
รวม	๙๒.๕๑	๙๑.๐๖	๙๐.๕๐	๘๘.๑๗	๘๙.๖๖	๙๐.๓๘

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยอำเภอเขาย้อยจังหวัดเพชรบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูล สารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อยจังหวัดเพชรบุรี พบว่า งานบริการเบิยยังชีพและผู้พิการ และงานบริหารการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเขาย้อยอาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ(Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อยจังหวัดเพชรบุรี พบว่า งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานทะเบียนราษฎร มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยในด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเขาย้อยอาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

๒.๒.๒ การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

๒.๒.๓ การจัดให้มีป้ายบอกทาง /แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน /ป้ายชื่อห้อง

๒.๒.๔ การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับ บริการไว้บริการสำหรับประชาชน

๒.๒.๕ การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

๒.๒.๖ การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

๒.๒.๗ การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๒.๘ การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่าง ๆ

การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ได้ดำเนินการประเมินใน ๕ เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๑. งานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ	มากที่สุด	๙๑.๙๗
๒. งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย	มาก	๘๓.๒๔
๓. งานทะเบียนราษฎร	มากที่สุด	๙๒.๗๐
๔. งานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล	มากที่สุด	๙๓.๖๓
รวม	มากที่สุด	๙๒.๓๓

จากตารางพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๘ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ รองลงมาได้แก่ งานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ และงานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๗ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๔

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ

๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๕๐	๕๕.๕๖
๒. หญิง	๔๐	๔๔.๔๔
อายุ		
๑. ๔๑-๕๕ ปี	๒	๒.๒๒
๒. ๕๖ - ๖๙ ปี	๖๒	๖๘.๘๙
๓. ๗๐ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๘.๘๙
อาชีพ		
๑. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	๑.๑๑
๒. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	๑.๑๑
๓. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๒	๑๓.๓๓
๔. รับจ้างทั่วไป	๑๙	๒๑.๑๑
๕. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๐	๑๑.๑๑
๖. เกษตรกร/ประมง	๔๖	๕๑.๑๑
๗. ว่างาน	๑	๑.๑๑
ระดับการศึกษา		
๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๔	๒๖.๖๗
๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๖๕	๗๒.๒๒
๓. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑	๑.๑๑
ประเภทผู้รับบริการ		
๑. ประชาชน	๙๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ และเพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

มีอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ รองลงมาได้แก่ อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙ และอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๒๒

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๑ รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๑ และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ รองลงมาได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ ในภาพรวม

งานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒.๘๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	๙๐.๘๓
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มากที่สุด	๙๒.๒๖
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	๙๑.๐๗
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	๙๒.๗๘
รวม	มากที่สุด	๙๑.๙๗

จากตารางพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๗ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๖

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ ในแต่ละด้าน

งานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	มากที่สุด	๙๕.๕๖
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ลุกต้อง	มากที่สุด	๙๕.๕๖
๓. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	มากที่สุด	๙๔.๔๔
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	มาก	๘๙.๗๘
๕. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	มาก	๘๙.๑๑
รวม	มากที่สุด	๙๒.๘๙
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	มาก	๙๐.๐๐
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	มากที่สุด	๙๑.๑๑
๓. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	มากที่สุด	๙๐.๘๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับเบี่ยงชีพและผู้พิการทราบ และ เข้าใจในการดำเนินงาน	มากที่สุด	๙๑.๓๓
รวม	มากที่สุด	๙๐.๘๓

งานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	มากที่สุด	๙๕.๕๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	มากที่สุด	๙๕.๕๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๔.๔๔
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว	มากที่สุด	๙๐.๒๒
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มาก	๘๘.๘๙
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	มาก	๘๘.๘๙
รวม	มากที่สุด	๙๒.๒๖
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	มากที่สุด	๙๑.๗๘
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	มากที่สุด	๙๒.๒๒
๓. ป้าย แสดงข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	มากที่สุด	๙๐.๘๙
๔. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสมชัดเจน	มาก	๙๐.๐๐
๕. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	มากที่สุด	๙๐.๔๔
รวม	มากที่สุด	๙๑.๐๗

งานบริการเบี่ยงชีพและผู้พิการ	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน		
๑. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	มากที่สุด	๙๑.๓๓
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	มากที่สุด	๙๓.๓๓
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความ บกพร่อง	มากที่สุด	๙๓.๑๑
๔. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	มากที่สุด	๙๓.๓๓
รวม	มากที่สุด	๙๒.๗๘

จากตารางพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว , มีการให้บริการ ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ และการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่อง มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับเบี่ยงชีพและผู้พิการทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิด เป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๙

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๖ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม

งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒.๗๓
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	๙๐.๓๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มากที่สุด	๙๒.๒๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๙.๓๘
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	๙๐.๔๘
รวม	มากที่สุด	๙๑.๐๓

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย
 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในแต่ละด้าน

งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	มากที่สุด	๙๔.๐๖
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	มากที่สุด	๙๓.๘๒
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	มากที่สุด	๙๓.๕๘
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	มากที่สุด	๙๒.๖๑
๕. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	มาก	๘๙.๕๘
รวม	มากที่สุด	๙๒.๗๓
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	มาก	๘๘.๘๕
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	มาก	๘๙.๕๘
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	มากที่สุด	๙๑.๒๗
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ	มากที่สุด	๙๑.๗๖
รวม	มากที่สุด	๙๐.๓๖
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	มากที่สุด	๙๓.๙๔
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	มากที่สุด	๙๓.๕๘
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๓.๗๐

งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	มากที่สุด	๙๒.๖๑
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มากที่สุด	๙๐.๑๘
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบ แทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	มาก	๘๙.๒๑
รวม	มากที่สุด	๙๒.๒๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม	มาก	๘๘.๒๔
๒. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอ สำหรับ ใส่ขยะมูลฝอย	มาก	๘๘.๙๗
๓. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพ และมีความทันสมัย	มาก	๘๙.๕๘
๔. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความ สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้ บริการ	มาก	๘๙.๔๕
๕. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	มากที่สุด	๙๐.๖๗
รวม	มาก	๘๙.๓๘
ด้านผลการปฏิบัติงาน		
๑. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	มากที่สุด	๙๐.๕๕
๒. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่ง เพาะพันธุ์เชื้อโรค	มากที่สุด	๙๐.๑๘

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเขาย้อย
ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ
และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๒๐	๕๐.๐๐
๒. หญิง	๒๐	๕๐.๐๐
อายุ		
๑. ๒๖ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๐.๐๐
๒. ๔๑ - ๕๕ ปี	๒๒	๕๕.๐๐
๒. ๕๖ - ๖๙ ปี	๕	๑๒.๕๐
๓. ๗๐ ปีขึ้นไป	๑	๒.๕๐
อาชีพ		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๕.๐๐
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒	๕.๐๐
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	๒.๕๐
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๐	๕๐.๐๐
๕. รับจ้างทั่วไป	๗	๑๗.๕๐
๖. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔	๑๐.๐๐
๗. เกษตรกร/ประมง	๔	๑๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕	๑๒.๕๐
๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๙	๗๒.๕๐
๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๕.๐๐
๔. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔	๑๐.๐๐

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
๑. ประชาชน	๓๕	๘๗.๕๐
๒. หน่วยงานรัฐ	๒	๕.๐๐
๓. หน่วยงานเอกชน	๓	๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ , อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ รองลงมาได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และหน่วยงานรัฐ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ในภาพรวม

งานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	๙๕.๗๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒.๓๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มากที่สุด	๙๔.๕๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	๙๓.๑๓
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	๙๒.๔๐
รวม	มากที่สุด	๙๓.๖๓

จากตารางพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เทศบาล ในแต่ละด้าน

งานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	มากที่สุด	๙๖.๕๐
๒. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	มากที่สุด	๙๗.๐๐
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	มากที่สุด	๙๖.๕๐
๔. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	มากที่สุด	๙๓.๐๐
รวม	มากที่สุด	๙๕.๗๕
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	มากที่สุด	๙๒.๐๐
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	มากที่สุด	๙๑.๕๐
๓. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างทันท่วงที	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงาน	มากที่สุด	๙๓.๐๐
รวม	มากที่สุด	๙๒.๓๘
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	มากที่สุด	๙๖.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	มากที่สุด	๙๖.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๖.๐๐

งานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	มากที่สุด	๙๔.๕๐
๕. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	มากที่สุด	๙๒.๐๐
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่าง เหมาะสม และทั่วถึง	มากที่สุด	๙๒.๕๐
รวม	มากที่สุด	๙๔.๕๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ เอื้อต่อการ เรียนรู้และสร้างประสบการณ์	มากที่สุด	๙๒.๕๐
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการ เรียนการ สอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๓. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๔. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของ เด็กเล็ก	มากที่สุด	๙๔.๐๐
รวม	มากที่สุด	๙๓.๑๓
ด้านผลการปฏิบัติงาน		
๑. การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการ ของ ประชาชน	มากที่สุด	๙๔.๕๐
๒. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	มากที่สุด	๙๒.๐๐
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	มากที่สุด	๙๒.๐๐
๔. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	มากที่สุด	๙๑.๕๐
๕. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและ สังคม	มากที่สุด	๙๒.๐๐
รวม	มากที่สุด	๙๒.๔๐

จากตารางพบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาได้แก่ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ และการให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่อง มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันที , มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๕๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ และเป็นกันเอง , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุ การศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความ เหมาะสมและเพียงพอ , สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส , มีการ ปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง , เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัด เพชรบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีฟ และผู้พิการ งาน บริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานทะเบียนราษฎร และงานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาล ของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๒ นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือ ยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเขาย้อยต่อไป

๒. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาล ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คนของ แต่ละงานบริการ โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บ ข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการ ตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ

๓. สรุปผลการประเมิน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ โดยเมื่อพิจารณาในราย โครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ รองลงมาได้แก่ งานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด คิด เป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ และงานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๗ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ มีอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๑๑ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ส่วนผลการ ประเมินความพึงพอใจต่องานบริการเบี่ยงชีฟและผู้พิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๙๗ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๙ รองลงมาได้แก่ ด้านผลการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๖

๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๖ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๖ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๘ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๓ ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานรัฐ จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๘ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕ และหน่วยงานเอกชน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๗ ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

๓.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๗.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และหน่วยงานรัฐ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๖

๓.๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานทางการศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และหน่วยงานรัฐ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานทาง การศึกษาของโรงเรียนและศูนย์เทศบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

๔. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอ เขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า งานบริการเบิยยังชีพและผู้พิการ และงานทางการศึกษาของ โรงเรียนและศูนย์เทศบาล มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เขาย้อย ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดทำมีช่องทางติดต่อที่ ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑.๑ จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์ โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

๔.๑.๒ การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้๑ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

๕. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย อำเภอ เขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า งานบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานทะเบียนราษฎร มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้น แก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่ง รออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แพนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่น สำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่มไว้บริการ ขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ภาคผนวก

