

# กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. **ชื่อกิจกรรม :** กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๒. **หลักการและเหตุผล**

เทศบาลตำบลโพนสวรรค์มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ทั้งที่เป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการจะไม่สามารถทราบได้เลยว่าภารกิจที่ให้บริการนั้นประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมีคุณภาพเพียงใด ตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จึงต้องมีกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ วรรคท้าย ที่กำหนดให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน การตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ ที่กำหนดให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น จะต้องก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการสนองความต้องการ โดยให้เทศบาลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นและเป็นการสร้างความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะ ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการจัดกิจกรรมนี้ขึ้น

### ๓. **วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะ การให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ

๒) เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกความตระหนักให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชน

๓) เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน

### ๔. **กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชน ผู้รับบริการหรือติดต่อกับเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน

## ๕. วิธีดำเนินการ

๑) ขออนุมัติดำเนินกิจกรรมต่อผู้บริหารหน่วยงาน ตามมติที่ประชุมข้อราชการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการประเมิน ITA ของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ เมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

๒) ดำเนินการประสานทุกสำนัก/กอง ของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ ซึ่งแจ้งรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓) ทุกสำนัก/กอง ของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ ออกสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลโปนสวรรค์มีการดำเนินการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโปนสวรรค์เป็นอย่างไร ประชาชนในพื้นที่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานเป็นอย่างไรบ้าง ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจที่ทางหน่วยงานได้จัดทำขึ้น โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

- ๑) จากการสุ่มสำรวจ โดยสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๖ คน
- ๒) จากการสุ่มสำรวจ โดยกองคลัง จำนวน ๑๖ คน
- ๓) จากการสุ่มสำรวจ โดยกองช่าง จำนวน ๑๖ คน
- ๔) จากการสุ่มสำรวจ โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๖ คน
- ๕) จากการสุ่มสำรวจ โดยกองการศึกษา จำนวน ๑๖ คน
- ๖) จากการสุ่มสำรวจ โดยกองสวัสดิการและกฤษฎศาสตร์และงบประมาณ จำนวน ๒๐ คน

๔) สรุปประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจรายงานผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาทราบ ต่อไป

## ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๗ - ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

## ๗. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ และโดยการลงพื้นที่สำรวจในเขตเทศบาลตำบลโปนสวรรค์

## ๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. ผู้รับผิดชอบ

ทุกสำนัก/กอง เทศบาลตำบลโปนสวรรค์

## ๑๐. ผลผลิต/ผลลัพธ์


### ผลผลิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ

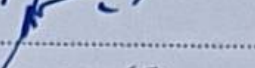
ผลลัพท์

- ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐
- การให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาปรับปรุง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

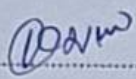
(ลงชื่อ).....สุภาพร ญาณภ.....ผู้เขียนกิจกรรม  
(นางสาวสุภาพร ญาณภ)  
นิติกรปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ  
(นายกฤษณพงษ์ จันทรงชี)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของผู้เห็นชอบกิจกรรม.....ดอระยาลักษณ์.....

(ลงชื่อ)..........ผู้เห็นชอบกิจกรรม  
(นายต้นสฤต หงษ์ณี)  
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลโพนสวรรค์

ความเห็นของผู้อนุมัติกิจกรรม.....อนันต์.....

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติกิจกรรม  
(นายจอมพล หงชาติ)  
นายกเทศมนตรีตำบลโพนสวรรค์



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลโปนสวรรค์ อำเภอโปนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



เทศบาลตำบลโปนสวรรค์  
อำเภอโปนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

## ๑. ประเด็นในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- ๑.๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร
  - ๑.๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง
  - ๑.๑.๒ ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว
  - ๑.๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
  - ๑.๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
  - ๑.๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอรับบริการ
  - ๑.๑.๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ๑.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - ๑.๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง
  - ๑.๒.๒ ระยะเวลาในการบริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม
  - ๑.๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน
  - ๑.๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
  - ๑.๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ
- ๑.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ๑.๓.๑ มีสถานที่บริการประชาชนที่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ง่าย สะดวก
  - ๑.๓.๒ มีป้ายบอกทางและสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน
  - ๑.๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการครบถ้วน
  - ๑.๓.๔ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ
  - ๑.๓.๕ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ
  - ๑.๓.๖ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น มีจุดบริการ ณ สำนักงาน/การออกให้บริการนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่/ทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ทางโทรศัพท์/โทรสาร
- ๑.๔ ด้านคุณภาพ
  - ๑.๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ
  - ๑.๔.๒ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคุ้มค่า
  - ๑.๔.๓ ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

## ๒. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

การดำเนินกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากประชาชน ผู้รับบริการหรือติดต่อกับเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

- ๒.๑ เพศ
  - เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน
  - เป็นเพศชาย จำนวน ๔๓ คน
- ๒.๒ อายุ
  - ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน
  - ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน
  - ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน
  - ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน

๒.๓ การศึกษา

- ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๖ คน
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๑ คน

๒.๔ อาชีพ

- ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและลูกจ้าง

๓. ผลจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>	
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง	๗๕.๘
๑.๒ ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๗๕
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗๖.๔
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๗๘
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอรับบริการ	๗๕.๔
๑.๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๖.๒
<b>รวม</b>	<b>๗๖.๑๓</b>
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๗๔.๘
๒.๒ ระยะเวลาในการบริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๗๓.๘
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	๗๕.๔
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๗๔.๔
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๗๔
<b>รวม</b>	<b>๗๔.๔๘</b>
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๓.๑ มีสถานที่บริการประชาชนที่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ง่าย สะดวก	๗๗.๖
๓.๒ มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน	๗๖
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการครบถ้วน	๗๔.๖

๓.๔ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๗๔.๘
๓.๕ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๗๙
๓.๖ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น มีจุดบริการ ณ สำนักงาน/ การออกให้บริการนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่/ทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ทาง โทรศัพท์/โทรสาร	๗๘
<b>รวม</b>	<b>๗๖.๖</b>
<b>๔. ด้านคุณภาพ</b>	
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๗๘.๖
๔.๒ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคุ้มค่า	๗๖.๘
๔.๓ ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัยอยู่เสมอ	๗๖.๒
<b>รวม</b>	<b>๗๗.๒</b>

#### ๔. การนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์พนมสวรรค์ อำเภอโพธิ์พนมสวรรค์ จังหวัดนครพนม ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ของเทศบาลตำบลโพธิ์พนมสวรรค์ โดยผลการสำรวจในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ปรากฏว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ จึงต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

##### ๔.๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรมีการศึกษาหาความรู้ในกระบวนการที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาสนองตอบการบริการประชาชนที่ชัดเจนและถูกต้อง ส่งผลให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกฝนพัฒนามาใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมด้วย

๔.๑.๒ ยึดหลักงานบริการ คือ ประชาชนต้องมาก่อน และให้บริการด้วยความเป็นมิตร เอาใจใส่ต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ

##### ๔.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

๔.๒.๑ มีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการให้บริการที่มีความชัดเจน เพื่อลดระยะเวลาในการบริการให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมยิ่งขึ้น

๔.๒.๒ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชน

๔.๒.๓ จัดทำเอกสาร/แผ่นพับสำหรับเป็นข้อมูลแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์พนมสวรรค์ สำหรับประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจ/มาขอรับบริการไว้ศึกษา ทำความเข้าใจการทำงาน ของหน่วยงานอีกทางหนึ่ง

- ๔.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้
  - ๔.๓.๑ จัดสถานที่และป้ายบอกทางไปยังจุดรับบริการให้มีความชัดเจน
  - ๔.๓.๒ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น
  - ๔.๓.๓ คู่มือประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้สะดวก เป็นระเบียบ นำมาใช้บริการอยู่เสมอ
- ๔.๔ ด้านคุณภาพ ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
  - ๔.๔.๑ มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร การให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ
  - ๔.๔.๒ มีการตรวจทานข้อมูลข่าวสาร หรืองานที่ให้บริการประชาชน ให้มีความถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนอาจมีการติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน

\*\*\*\*\*