



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



จัดทำโดย
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลไม้เรียง
อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทร.๐-๗๕๖๗-๑๒๖๓
www.mairiang.go.th

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้เรียงเพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลไม้เรียงขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลไม้เรียง

๓ ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

บทนำ

๑.๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๑.๒	วัตถุประสงค์	๑
๑.๑.๓	ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๑.๔	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๓
ส่วนที่ ๒	เรื่องที่ขอรับบริการ	๔
ส่วนที่ ๓	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๔
ด้านที่ ๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕
ด้านที่ ๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕
ด้านที่ ๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕
ส่วนที่ ๔	ข้อเสนอแนะ	๖

สรุป	๗
------	---

ภาคผนวก

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลไม้เรียง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้เรียงขึ้น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
๒. เพื่อปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
๓. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเทศบาลตำบลไม้เรียง จะนำเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลไม้เรียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไม้เรียง จำนวน ๑๒๘ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๙	๑๔.๘๔
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๑๙.๕๓
๔๑-๕๐ ปี	๔๓	๓๓.๕๙
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๑	๓๒.๐๓
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๑๖.๔๑
มัธยมศึกษา	๓๖	๒๘.๑๒
ปวช/ปวส.	๒๙	๒๒.๖๖
ปริญญาตรี	๓๘	๒๙.๖๙
ปริญญาโท	๔	๓.๑๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗	๕.๔๗
ค้าขาย	๓๑	๒๔.๒๒
รับจ้าง	๒๐	๑๕.๖๓
รับราชการ	๑๑	๘.๕๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๓๐.๔๗
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๕.๖๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๗๖ คน/๕๙.๓๗ % เป็นชาย ๕๒ คน/๔๐.๖๓% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๙ คน/๑๔.๘๔% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน /๑๙.๕๓ % อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๓ คน/๓๓.๕๙ % อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๑ คน/๓๒.๐๓ %

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ๒๑ คน/ ๑๖.๖๑% มัธยมศึกษา ๓๖ คน/๒๘.๑๒ ปวช./ปวส ๒๙ คน ๒๒.๖๖% ปริญญาตรี ๓๘ คน ๒๙.๖๙% ปริญญาโทจำนวน ๔ คน ๓.๑๒ %

อาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร ๗ คน ๕.๔๗ % อาชีพค้าขาย ๓๑ คน ๒๔.๒๒ % อาชีพรับจ้าง ๒๐ คน ๑๕.๖๓ % อาชีพรับราชการ ๑๑ คน ๘.๕๙ % ธุรกิจส่วนตัว ๓๙ คน ๓๐.๔๗ % เป็นนักเรียน/นักศึกษา ๒๐ คน ๑๕.๖๒ %

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้เรียง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมิน เป็น ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง

จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๐.๗๘	๔๐.๔๓	๘.๗๙	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย	๖๘/๕๓.๑๒	๕๔/๔๒.๑๙	๖/๔.๖๙	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๕/๕๐.๗๘	๕๔/๔๒.๑๘	๙/๗.๐๓	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๔/๕๐.๐๐	๕๓/๔๑.๔๐	๑๑/๘.๖๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๓/๔๙.๒๒	๔๖/๓๕.๙๔	๑๙/๑๔.๘๔	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๖๘.๑๒	๓๕.๙๗	๑๐.๙๔	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๗๑/๕๕.๔๗	๓๗/๒๘.๙๙	๒๐/๑๕.๖๓	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีสะดวก รวดเร็ว	๖๓/๔๙.๒๒	๓๗/๒๘.๙๙	๑๙/๑๔.๘๔	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๑/๕๕.๖๙	๕๕/๔๒.๙๗	๒.๓๔	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙.๒๒	๔๐.๘๗	๙.๙๐	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มนั่งรอรับบริการ	๖๒/๔๘.๔๔	๕๕/๔๒.๙๗	๑๑/๘.๕๙	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๖๑/๔๗.๖๕	๕๒/๔๐.๖๓	๑๕/๑๑.๗๒	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๖/๕๑.๕๖	๕๐/๓๙.๐๖	๑๒/๙.๓๘	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก

ได้แก่เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๕๓.๑๒/๖๘ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๑๙/๕๔ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๖๙/๖ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๕๐.๗๘/๖๕ ระดับดีร้อยละ ๔๒.๑๘/๕๔ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗.๐๓/๙ คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐/๖๔ คน ระดับดีร้อยละ ๔๑.๔๐/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๘.๖๐/๑๑ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๔๙.๒๒/๖๓ คน ระดับดีร้อยละ ๓๕.๙๔/๔๖ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๔.๘๔/๑๙ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๕.๔๗/๗๑ คน ระดับดี ร้อยละ ๒๘.๙๙/๓๗ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๕.๖๓/๒๐ คน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๙.๒๒/๖๓ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๕.๙๔/๔๖ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๔.๘๔/๑๙ คน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๔.๖๙/๗๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒.๓๔/๓ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๘.๔๔/๖๒ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๘.๔๙/๑๑ คน มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๗.๖๕/๖๑ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๐.๖๓/๕๒ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๑.๗๒/๑๕ คน อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๑.๕๖/๖๖ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๙.๐๖/๕๐ และระดับพอใช้ ร้อยละ ๙.๓๘/๑๒ คน

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดภายในอาคารและนอกอาคารสำนักงาน
๒. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เรียง เป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๗ ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๔ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๗ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดภายในอาคารและนอกอาคารสำนักงาน
๒. ควรจัดมุมเครื่องตีระหว่างรอรับบริการ
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

.....