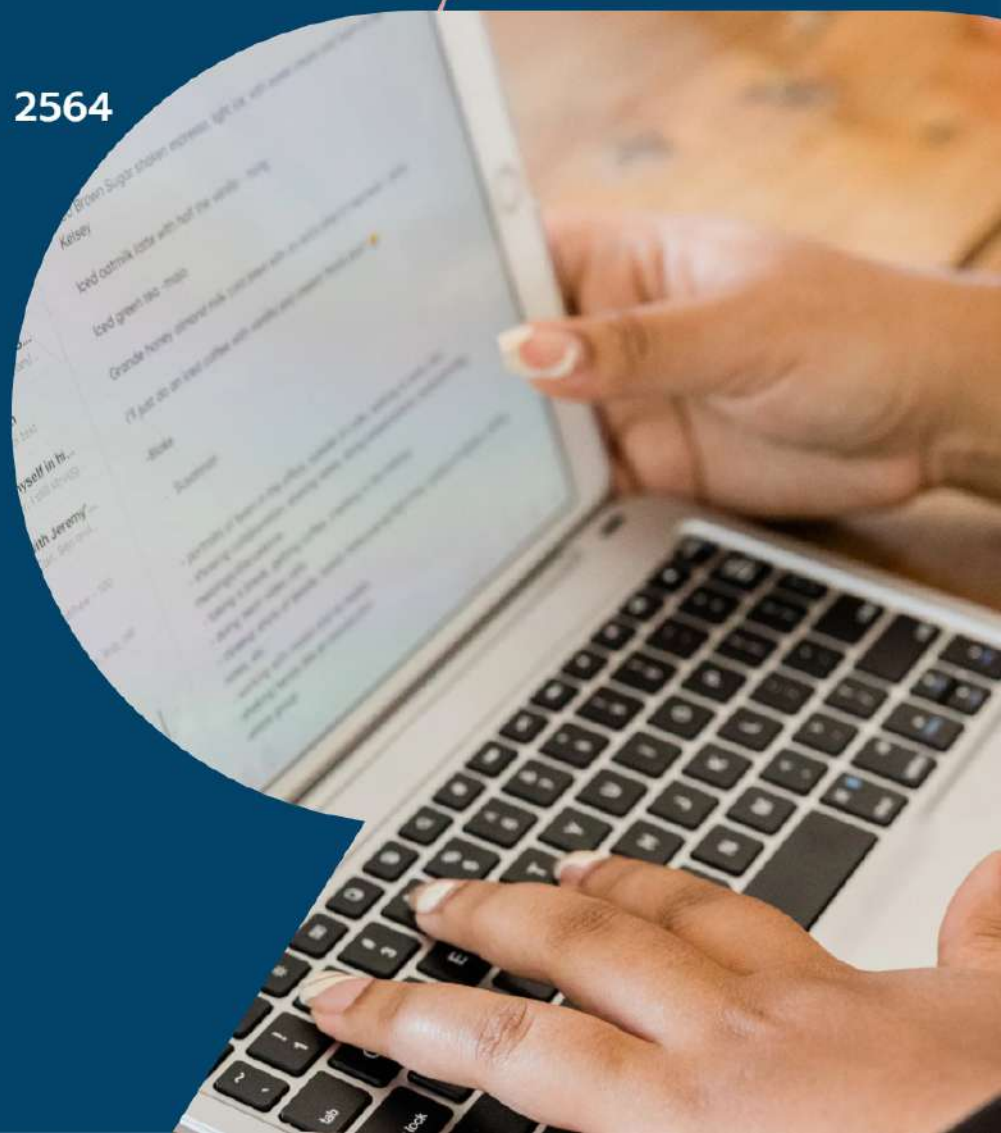




รายงาน ผลการสำรวจความ พึงพอใจการให้ บริการของบุคลากร ตำบลปากน้ำ หลังสวน

ข้อสรุปและการประเมิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ตุลาคม 2564

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย)
มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาล
ตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรม
และภารกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ต่อไป

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอ
หลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๘
คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔ ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	(๕๒.๖๓)
หญิง	๑๘	(๔๗.๓๗)
รวม	๓๘	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	(๐.๐๐)
๑๘ - ๒๕ ปี	๖	(๑๕.๗๙)
๒๖ - ๔๕ ปี	๑๕	(๓๙.๔๗)
๔๖ - ๖๕ ปี	๑๒	(๓๑.๕๖)
มากกว่า ๖๕ ปี	๕	(๑๓.๑๖)
รวม	๓๘	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถม	๓	(๗.๘๙)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	(๑๐.๕๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	๑๓	(๓๔.๒๑)
ปริญญาตรี	๑๖	(๔๒.๑๑)
ปริญญาโท	๒	(๕.๒๖)
สูงกว่าปริญญาโท	๐	(๐.๐๐)
อื่น ๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๓๘	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๕	(๑๓.๑๖)
รับจ้าง	๖	(๑๕.๗๙)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	(๓๔.๒๑)
รับราชการ	๘	(๒๑.๐๕)
ข้าราชการบำนาญ	๐	(๐.๐๐)
อื่น ๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๓๘	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘	(๒๑.๐๕)
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ/เอดส์	๘	(๒๑.๐๕)
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	(๑๓.๑๖)
การรับเรื่องรื้อถอนทุกซ์/ร้องเรียน	๐	(๐.๐๐)
การขอเลขที่บ้าน	๐	(๐.๐๐)
งานทะเบียนราษฎร	๖	(๑๕.๗๙)
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๐	(๐.๐๐)
การรับชำระภาษีป้าย	๒	(๕.๒๖)
การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	(๐.๐๐)
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตเกี่ยวกับการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	(๑๕.๗๙)
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	๐	(๐.๐๐)
การรับแจ้งจุดดิน/ถมดิน	๐	(๐.๐๐)
การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๐	(๐.๐๐)
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารฯ	๐	(๐.๐๐)
อื่น ๆ	๓	(๗.๘๙)
รวม	๓๘	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๒/ ๘๔.๒๑%	๖/ ๑๕.๗๙%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๒/ ๘๑.๕๙%	๗/ ๑๘.๔๑%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๒/ ๘๔.๒๑%	๖/ ๑๕.๗๙%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒/ ๘๔.๒๑%	๖/ ๑๕.๗๙%	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐/ ๕๒.๖๓%	๑๗/ ๔๔.๗๔%	๑/ ๒.๖๓%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐/ ๗๘.๙๘%	๘/ ๒๑.๐๕%	-	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก	๓๔/ ๘๙.๔๗%	๔/ ๑๐.๕๓%	-	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๙/ ๗๖.๓๒%	๙/ ๒๓.๖๘%	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๗/ ๗๑.๐๕%	๑๑/ ๒๘.๙๕%	-	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๒๘/ ๗๓.๖๘%	๙/ ๒๓.๖๘%	๑/ ๒.๖๓%	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๓/ ๖๐.๕๓%	๑๔/ ๓๖.๘๔%	๑/ ๒.๖๓%	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๖/ ๖๘.๔๒%	๑๑/ ๒๘.๙๕%	๑/ ๒.๖๓%	-	-

๖. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๖.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๗ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๑ ลำดับที่ สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๙ ลำดับที่สี่ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๘ ลำดับที่ห้า มีผัง ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๒ ลำดับที่หก มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๘ และเรียงตามลำดับคือ การจัด อำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๕ อาคารสถานที่มี ความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๒ มีการจัดตั้งการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๓ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็น ร้อยละ ๕๒.๖๓ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรอาจปฏิบัติ ดังนี้

๖.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนานและไม่คิดค่าบริการ ไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website ควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์ โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

๖.๑.๒ การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

๖.๑.๓ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ของ องค์กร

๖.๑.๔ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน ๒) การวิเคราะห์ และจัดกลุ่มปัญหา ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘) การทบทวนหรือ ยุติแผนงาน/โครงการ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๔



เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้