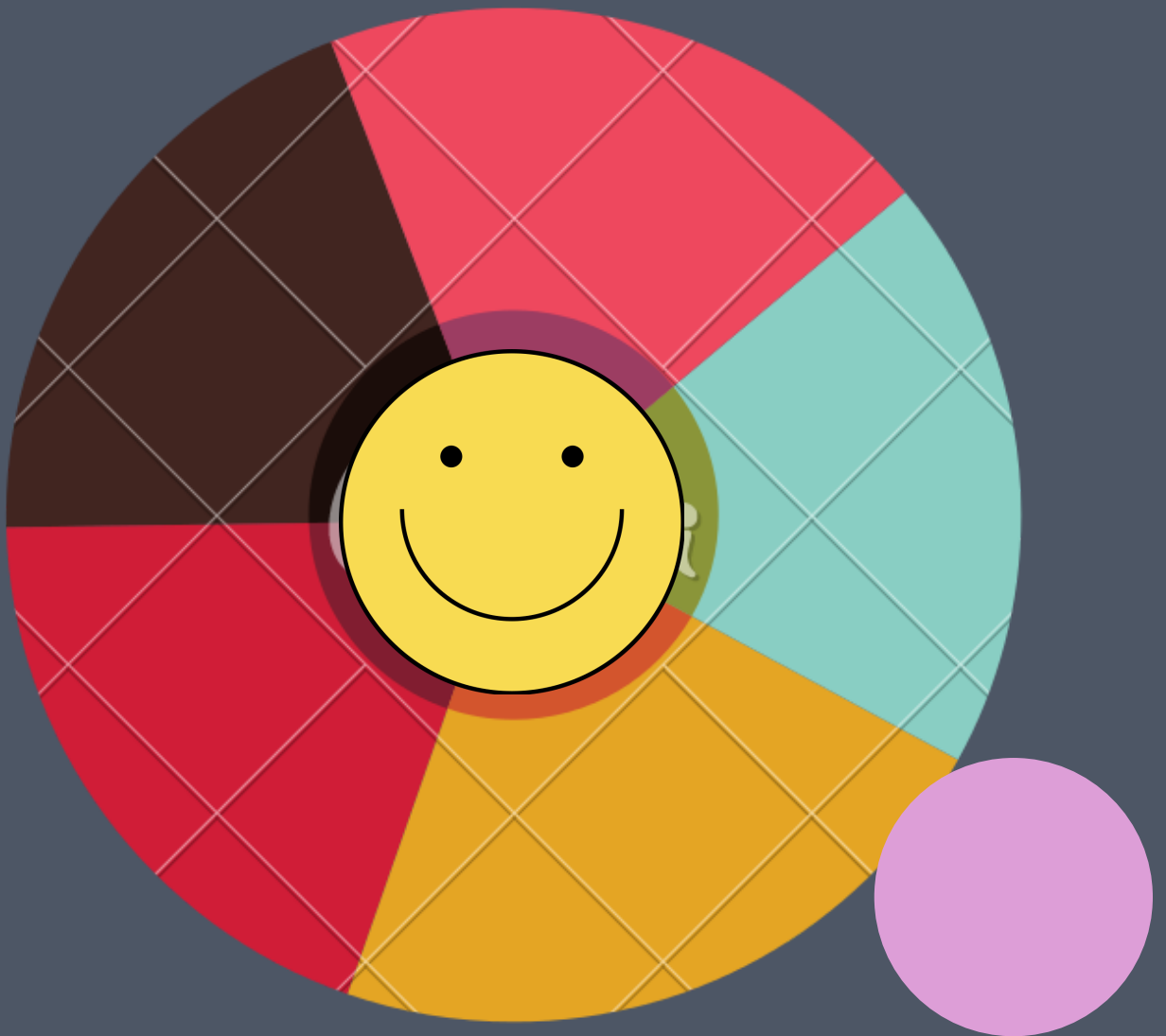


รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



ประจำปีงบประมาณ 2565

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร



ประกาศเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักกฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนารับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ณ จุดบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน และได้ทำการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิชัย อนันตเมฆ)

นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำหลังสวน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย)
มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาล
ตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรม
และภารกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรต่อไป

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอ
หลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐
คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๕๓.๐๐)
หญิง	๑๙	(๔๗.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	(๐.๐๐)
๑๘-๒๕ ปี	๗	(๑๘.๐๐)
๒๖-๔๕ ปี	๑๖	(๔๐.๐๐)
๔๖-๖๕ ปี	๑๓	(๓๒.๐๐)
มากกว่า ๖๕ ปี	๔	(๑๐.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถม	๓	(๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	(๑๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	๑๔	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๖	(๔๐.๐๐)
ปริญญาโท	๒	(๕.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	๐	(๐.๐๐)
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๖	(๑๕.๐๐)
รับจ้าง	๗	(๑๗.๕๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	(๔๐.๐๐)
รับราชการ	๑๑	(๒๗.๕๐)
ข้าราชการบำนาญ	๐	(๐.๐๐)
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘	(๒๐.๐๐)
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ/เอดส์	๗	(๑๗.๕๐)
การจดทะเบียนพาณิชย์	๖	(๑๕.๐๐)
การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียน	๐	(๐.๐๐)
การขอเลขที่บ้าน	๒	(๕.๐๐)
งานทะเบียนราษฎร	๖	(๑๕.๐๐)
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๐	(๐.๐๐)
การรับชำระภาษีป้าย	๒	(๕.๐๐)
การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	(๐.๐๐)
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตเกี่ยวกับการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	(๑๕.๐๐)
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	๐	(๐.๐๐)
การรับแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	(๐.๐๐)
การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๐	(๐.๐๐)
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารฯ	๐	(๐.๐๐)
อื่น ๆ	๓	(๗.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๓/ ๘๒.๐๐%	๗/ ๑๘.๐๐%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๓/ ๘๒.๐๐%	๗/ ๑๘.๐๐%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๓/ ๘๒.๐๐%	๗/ ๑๘.๐๐%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๓/ ๘๒.๐๐%	๗/ ๑๘.๐๐%	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑/ ๕๒.๐๐%	๑๘/ ๔๕.๐๐%	๑/ ๓.๐๐%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๒/ ๘๐.๐๐%	๘/ ๒๐.๐๐%	-	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก	๓๕/ ๘๗.๕๐%	๕/ ๑๒.๕๐%	-	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐/ ๗๕.๐๐%	๑๐/ ๒๕.๐๐%	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๘/ ๗๐.๐๐%	๑๒/ ๓๐.๐๐%	-	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๘/ ๗๐.๐๐%	๙/ ๒๒.๕๐%	๓/ ๗.๕๐%	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๗/ ๖๗.๕๐%	๑๐/ ๒๕.๐๐%	๓/ ๗.๕๐%	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๗/ ๖๗.๕๐%	๑๐/ ๒๕.๐๐%	๓/ ๗.๕๐%	-	-

๖. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๖.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สี่ มีผัง ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่ห้า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และการจัด อำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ มีการจัดตั้งการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็น ร้อยละ ๕๒.๐๐ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรอาจปฏิบัติ ดังนี้

๖.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนานและไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website ควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

๖.๑.๒ การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

๖.๑.๓ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กร

๖.๑.๔ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๔