



รายงานผล  
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลทุ่งทราย  
อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2561

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลทุ่งทราย อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในโครงการประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 5 งาน ได้แก่ (1) ด้านบริการกฎหมาย (2) ด้านทะเบียน (3) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (4) ด้านการศึกษา (5) ด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้ให้ข้อมูลเป็นประชาชนผู้รับบริการในโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งทราย รวมทั้งสิ้น 367 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและให้คะแนนตามเกณฑ์ร้อยละ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานของเทศบาลตำบลทุ่งทราย อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวมทั้ง 5 งาน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ได้คะแนนระดับ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน กิจกรรม โครงการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.53$ ) และอยู่ในระดับมาก คือ งานด้านบริการกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.97$ ) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ( $\bar{X} = 3.93$ ) งานด้านด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ( $\bar{X} = 3.91$ ) และงานด้านทะเบียน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และด้านขั้นตอนและกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อร่วมเสนอหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการของศูนย์เด็กเล็ก และอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อร่วมเสนอหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับแผนงาน/โครงการการให้บริการประชาชน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานมีความเหมาะสม เช่น งานทะเบียน งานรายได้และภาษี งานให้บริการด้านกฎหมาย

2. ด้านช่องทางการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ให้บริการ ณ ศูนย์เด็กเล็ก การให้บริการเยี่ยมบ้าน ฯลฯ ช่องทางการให้บริการ ณ ศูนย์เด็กเล็ก มีความสะดวกเหมาะสม และผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือช่องทางการให้บริการอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น การสอบถามข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการประชาชนหลากหลาย เช่น ให้บริการ ณ สำนักงาน การให้บริการเคลื่อนที่ ฯลฯ และช่องทางการให้บริการประชาชนในแต่ละงานมีความเหมาะสม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ครูปฏิบัติต่อเด็กด้วยความรัก ความเอาใจใส่ และความสุภาพอ่อนโยน ครูให้การดูแลเอาใจใส่เด็กทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม ครูมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง ครู มีบุคลิกภาพที่ดีและการปฏิบัติหน้าที่ดี และอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ความเต็มใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของศูนย์เด็กเล็ก มีระยะทางที่เหมาะสมในการเดินทางรับ-ส่งบุตรหลานได้อย่างสะดวกพื้นที่ในบริเวณอาคารเรียนศูนย์เด็กเล็กมีความสะอาดและความปลอดภัยห้องเรียนภายในศูนย์ฯ มีแสงสว่างเพียงพอ และสามารถระบาย-ถ่ายเทอากาศได้ดี และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรอบศูนย์เด็กเล็กมีความสะอาด ร่มรื่น และอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนเพียงพอและเหมาะสม และมีจำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม