



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลทุ่งทราย
อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลทุ่งทราย อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 งานหลักคือ งานด้านโยธา ปี 2562 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2562 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปี 2562 และ งานสาธารณสุข ปี 2562 กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งาน มีจำนวน 453 คน ที่ได้จากการสุ่มเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ และให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกระบวนการงานในโครงการ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม 4 งานหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า งานด้านโยธา และงานด้านสาธารณสุข ปี 2562 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามตาม 4 งานหลัก ที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.14 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ และ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่วงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง ทางโทรศัพท์ social network

2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ รองลงมา คือ มีความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ เครื่องเสียง เครื่องฉาย มีความชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเป็นระเบียบของการจัดสถานที่และมีการจัดเก็บอุปกรณ์ให้สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานด้านโยธา ปี 2562 พบว่า การให้บริการภาพรวมยังไม่ค่อยทั่วถึง การจัดกิจกรรมยังไม่ครอบคลุมประชากรในพื้นที่ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ควรจัดกิจกรรมกระจายกลุ่มประชากรอย่างทั่วถึง

2.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.40 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว รองลงมา คือ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน) และ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการ

2.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้บริการ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง ทางโทรศัพท์ social network

2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความคล่องตัวของผู้อำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีรถจัดบริการเตรียมความพร้อมด้านการดับเพลิงตลอดเวลา และ มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเป็นระเบียบของการจัดสถานที่และมีการจัดเก็บอุปกรณ์ให้สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2562 พบว่า ปัญหา คือ การให้บริการตามคำร้องขอประชาชนยังไม่ค่อยทั่วถึง และ ไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซ้อมแผนอัคคีภัย ข้อเสนอแนะคือ ควรมีจัดรับคำร้องขอประชาชนเพิ่มขึ้นและ

ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน และ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซ่อมแผนป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

2.3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ และรองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการ

2.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ มีมีช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก สบาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง ทางโทรศัพท์ social network

2.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ รองลงมา คือ มีความรู้ มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี และ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมา คือ มีสถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเป็นระเบียบของการจัดสถานที่และมีการจัดเก็บอุปกรณ์ให้สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปี 2562 พบว่า การแก้ปัญหาค่อนข้างช้า ควรจัดกิจกรรมกระจายกลุ่มประชากรอย่างทั่วถึง ข้อเสนอแนะคือ ควรเข้าถึงพื้นที่และแก้ปัญหาให้เร็วที่สุด ควรให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

2.4 งานด้านสาธารณสุข ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

2.4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว และมีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและรองลงมาคือ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และช่วงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการ

2.4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง ทางโทรศัพท์ social network

2.4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัย รองลงมาคือ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงาน และมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ

2.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมาคือ มีป้ายอธิบายรณรงค์ให้บริการเพื่อบริการชุมชน อย่างชัดเจน เช่น การกำจัดขยะ การรณรงค์เรื่องโรคติดต่อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการเช่น คอมพิวเตอร์ จูคนั่งรอ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานงานด้านสาธารณสุข ปี 2562 พบว่า สถานที่รักษายังไม่เพียงพอต่อจำนวนประชากร การจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขยังไม่ทั่วถึง ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการสำรวจความพอเพียงวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการจัดกิจกรรมสัจจกรที่มีความถี่เพิ่มขึ้นเพื่อความทั่วถึง