

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้ขอใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



เทศบาลตำบลเกาะนางคํา

อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลเกาะนางคำขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ

๑ มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ

๑.๔ ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

 ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

 ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า ” การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตลอดจนลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	(๔๖.๐๐)
หญิง	๒๗	(๕๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘- ๒๕ ปี	๘	(๑๖.๐๐)
๒๖ – ๓๕ ปี	๑๓	(๒๖.๐๐)
๓๖ – ๖๐ ปี	๒๐	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๙	(๑๘.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓.การศึกษา		
ประถม	๑๕	(๓๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๒๓	(๔๖.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๘.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๒	(๔๔.๐๐)
รับจ้าง	๑๑	(๒๒.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๖.๐๐)
รับราชการ	๙	(๑๘.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๒๓ คน คิดเป็น ๔๖ % เป็นชาย ๒๗ คน คิดเป็น ๕๔ % เป็นผู้มีอายุ ๑๘- ๒๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖ % อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๒๖ % อายุ ๓๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๔๐ % อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘ %

การศึกษา พบว่าผู้ขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ๑๕ คน คิดเป็น ๓๐ % ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖ % ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๐ % ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น ๔๖ % ระดับปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๘ %

อาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๔๐ % อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ๒๒ % ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖ % รับราชการ จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘% นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.๑	๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓ ๘๖%	๗ ๑๔%		
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๘ ๗๖%	๑๒ ๒๔%		
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบแบบสอบถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%		
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๑ ๘๒%	๙ ๑๘%		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๑		๘๓.๕๐%	๑๖.๕๐%		
๒.๑	๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙ ๗๘%	๙ ๑๘%	๒ ๔%	
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%		
๒.๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%		
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๑ ๘๒%	๗ ๑๔%	๒ ๔%	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๒		๘๒.๕๐%	๑๕.๕๐%	๒%	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๓.๑	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ	๓๘ ๗๖%	๙ ๑๘%	๓ ๖%	-
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย	๓๗ ๗๔%	๘ ๑๖%	๓ ๖%	๒ ๔%
๓.๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย		๑๐ ๒๐%	๑๐ ๒๐%	๓๐ ๖๐%
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๓		๕๐%	๑๘%	๑๐.๖๗%	๒๑.๓๓%

จากตารางที่ ๒ พบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖%
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ %
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบแบบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒%

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘%
- ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%
- ๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
- ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับ คิดเป็นร้อยละ ๘๒%

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖%
- ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔%
- ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๐%

๔. ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ควรมีเก้าอี้ไว้สำหรับบริการประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้

๔.๒ สถานที่จอดรถมีน้อย

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ %

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าสถานที่และบริการของ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘ - ๒๕ ปี ๒๖ - ๓๕ ปี ๓๖ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถม ม.ต้น/ปวช. ม.ปลาย/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ..
- ๔.อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ...

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าคูคลองวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> การรับจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> การควบคุมกิจการประปา
<input type="checkbox"/> การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	<input type="checkbox"/> การรับคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (ระบบการโอนเข้าบัญชี)
<input type="checkbox"/> การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	<input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
<input type="checkbox"/> การขอใช้ Wifi ฟรี	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็กและเยาวชน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างนั่งรอรับบริการ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย				
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม