



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) ด้านทะเบียนราษฎร 2) ด้านสวัสดิการและสังคม 3) ด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) ด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 480 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษา ดังนี้

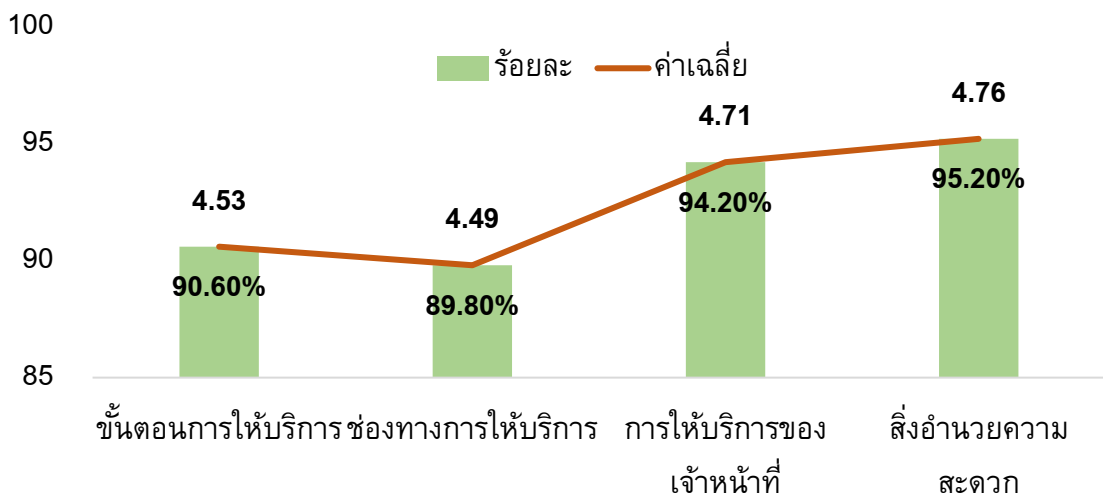
ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ภาพรวมร้อยละ 93.70 หรือมีค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบประเมินเท่ากับ 4.685** และผลการศึกษาแต่ละงานบริการมีดังนี้

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
1	งานบริการ ด้าน ทะเบียน ราษฎร	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.7902	90.60
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.7668	89.80
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.7034	94.20
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	.7310	95.20
		ภาพรวมงานทะเบียนราษฎร	4.6225	0.74785	92.45
2	งานด้าน สวัสดิการ และสังคม	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.7116	94.80
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.5956	92.60
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.7564	95.20
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.7218	93.60
		ภาพรวมงานสวัสดิการและสังคม	4.703	0.69635	94.06

3	งานบริการ ด้านการ จัดเก็บ รายได้	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.8004	92.60
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.7442	92.60
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.7946	96.00
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.7590	92.20
		ภาพรวมงานจัดเก็บรายได้	4.6805	0.77455	93.61
4	งานบริการ ด้าน สาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	.7010	91.80
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.842	96.60
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.794	97.80
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.7580	92.80
		ภาพรวมงานสาธารณสุข	4.7375	0.77375	94.75
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.685	0.7481	93.70

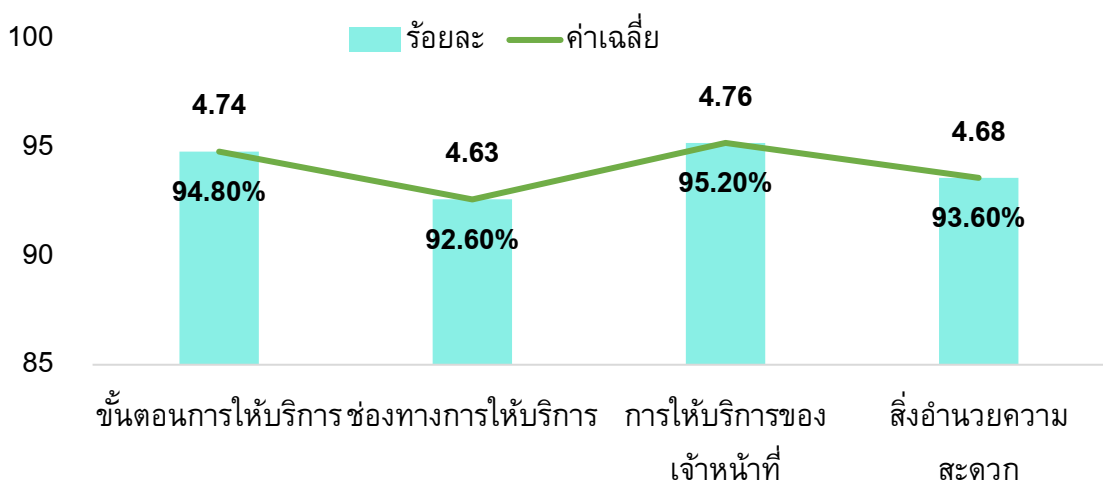
1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียนราษฎร สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



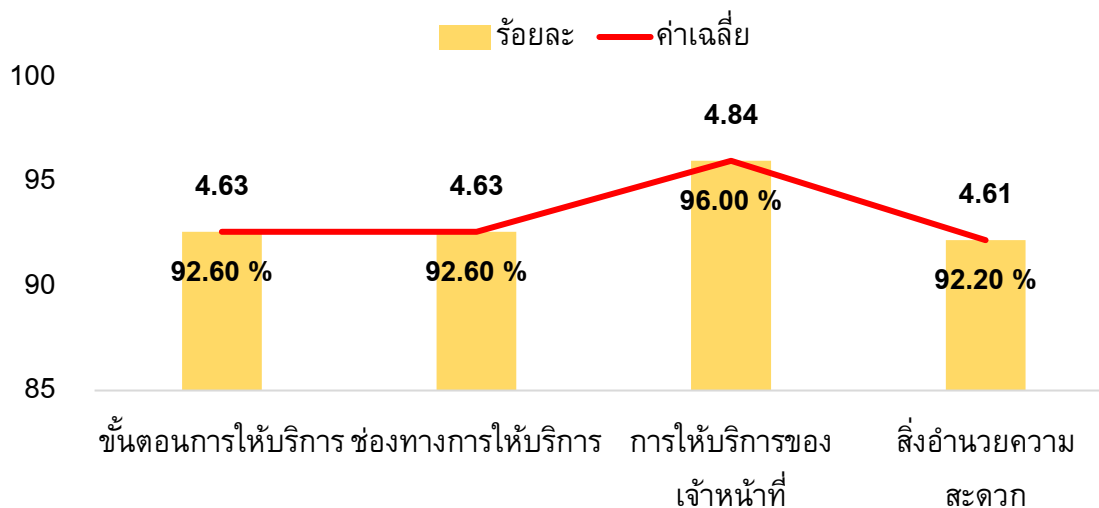
2) งานด้านสวัสดิการและสังคม การประเมินผลความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการและสังคม สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการและสังคมของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานด้านสวัสดิการและสังคมของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



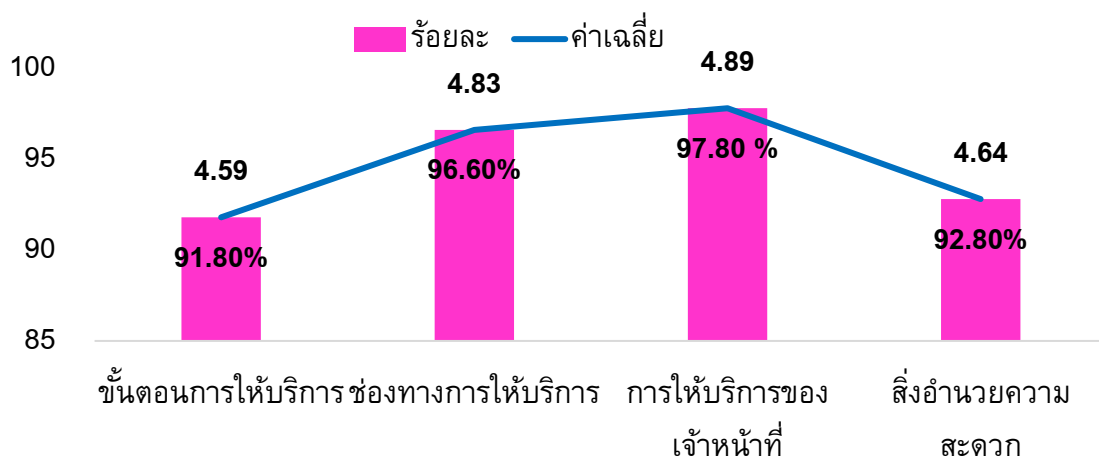
3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



4) **งานบริการด้านสาธารณสุข** การประเมินผลความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุข สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบล
ช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป โดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลช้างซ้ายเพื่อการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 ในการวางแผนพัฒนาและการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรยึดเป้าหมายของประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทยที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

1.3 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบของปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

1.3.1. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อความกินดีอยู่ของประชาชน

1.3.2. ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยเน้นการพัฒนาและบริการที่สร้าง คุณลักษณะ 5 ประการของประชาชน (คน) มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีทักษะในการคิดเชิงระบบที่ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์นำมาใช้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเคารพในความแตกต่าง และเป็นคนที่ มีคุณธรรมจริยธรรม

1.3.3. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและการให้บริการ ทั้งนี้ให้ดำเนินการพัฒนาตามหลักและนโยบายของรัฐบาลที่ต้องใช้หลัก “ประชารัฐ” ซึ่งประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคประชาชนและภาคเอกชนตลอดจนกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น

1.3.4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในภาครัฐและธรรมาภิบาลในสังคมไทยโดยยึดหลักดังนี้ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักความ รับผิดชอบ (Accountability) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) และ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

1.3.5 การนำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อการบริหารจัดการและการบริการประชาชน ตลอดจนการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น โดยการนำระบบดิจิทัล (Digital Economy : DE) เพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้มากขึ้นและทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัด สุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 งานบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจากผลการประเมินพบว่า ทั้ง 4 งานบริการคะแนนมีความสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อ เทศบาลตำบลช้างซ้าย เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้านดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.1.1. รักษาระดับและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆให้มีความคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.2. ให้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานสาธารณะต่าง ๆ งานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอย่างต่อเนื่อง

2.1.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนในงานบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ควรมีการพัฒนาคู่มือที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.2.1 ควรจัดให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวที่เพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เป็นบุคคลในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสิทธิภาพงานบริการ

รายงานฉบับนี้ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการผู้ประเมินได้ กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานด้านสวัสดิการและสังคม 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ

ให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการ ให้บริการ ประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ ท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์แห่งการ กระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
กันยายน 2563