ประกาศเทศบาลตำบลกรูด
เรื่อง ผลการประเมินโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกรูด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

ตามที่เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ว่าจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรูด จำนวน ๕ งานบริการ ดังนี้

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
๓. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานออกแบบและควบคุมอาคาร

ปรากฏผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐๔ คน เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทั้ง ๕ งานบริการ สรุปผลการประเมินดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากรจำนวน ๖๗ คนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๙๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๙๖.๙๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๙๓.๘๘	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๗๔	๙๔.๑๔	มากที่สุด

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนประชากรจำนวน ๙๗ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๑ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๓๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๖	๙๙.๑๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๑๗	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๖๒	๙๒.๔๑	มากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ประชากร จำนวน ๑๔๑ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๓๑	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๕	๗๘.๙๘	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๙๔.๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๖๐	๙๒.๗๔	มากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๓ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๖ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๘๙	๗๗.๘๒	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๙๐.๗๖	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๔๓	๘๙.๒๖	มากที่สุด

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานออกแบบและควบคุมอาคาร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๘ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๗ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๗	๗๙.๓๗	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๓๙	๖๗.๗๖	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๓	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๕	๗๙.๐๙	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	๓.๘๔	๗๗.๓๗	มาก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้ง ๕ ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกรูด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙

<u>สรุปผลข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน</u>

จากการประเมินพบว่าทั้ง ๕ งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลกรูด เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้ง ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๑.๑ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๑.๒ ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๓ ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนให้มีความคล่องตัว

๑.๔ ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริหารแก่ประชาชน

๑.๕ ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๒.๑ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ให้มากขึ้น

๒.๒ ควรเพิ่มช่องทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

๓.๑ ควรมีมาตรการในการให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๒ ควรกำหนดให้บุคลากรแต่งกายให้เหมาะสม มีการพัฒนาบุคลิกภาพให้พร้อมให้บริการ รวมถึงลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม

๓.๓ ควรมีมาตรการป้องกันในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๔.๑ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ

๔.๒ ควรมีการทำความสะอาดที่ให้บริการโดยรวม ให้มีความสะอาดและพร้อมให้บริการระชาชนตลอดเวลา

๔.๓ ควรพัฒนาและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่นั่งคอยรับลบริการให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. จากการศึกษาพบว่า งานออกแบบและควบคุมอาคาร ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด ๕ งานบริการ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านออกแบบและควบคุมอาคารให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว เป็นต้น

๒. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการของเทศบาลในปีถัดไป เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

๓. เทศบาลจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ ต้องปรับระบบบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเอง และผู้นำท้องถิ่นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการที่มองถึงอนาคตมากขึ้น โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในสถานการณ์หลังจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง บนมาตรการความปลอดภัยสูงสุด

จากการประเมินดังกล่าวเทศบาลตำบลกรูดจะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของงานด้านต่างๆ ในแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จะประกาศให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ www.Krut.go.th และประชาสัมพันธ์ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลกรูด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายจรงค์ ชุมสุข)
นายกเทศมนตรีตำบลกรูด