



ประกาศเทศบาลตำบลกรูด  
เรื่อง ผลการประเมินโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกรูด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่เทศบาลตำบลกรูด อำเภอภาณุฉิมดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ว่าจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรูด จำนวน ๕ งานบริการ ดังนี้

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๒. งานประสานสาธารณสุขปโภค
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานบริการด้านการศึกษา

ปรากฏผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๒๐ คน เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทั้ง ๕ งานบริการ สรุปผลการประเมินดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากรจำนวน ๔๐ คนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๐ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๐	๗๖.๐๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๖๐	๗๑.๙๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๙๘	๗๙.๕๘	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๘	๗๓.๖๙	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	๓.๘๔	๗๕.๓๐	มาก

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประสานสาธารณสุขปโมค ประชากร จำนวน ๗๕ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๕๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๙๒.๓๗	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๖๔	๙๒.๘๕	มากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๘๗ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๖ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	๘๖.๙๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๕๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๒๕	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๓๘	๘๗.๗๖	มากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๖๘ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๙๓.๐๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๔	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๖๐	๙๒.๔๓	มากที่สุด

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชากร จำนวน ๕๐ คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๗ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๙	๗๙.๘๗	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๔	๗๘.๘๘	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๙๗	๗๙.๓๓	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕	๘๐.๙๐	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	๓.๙๙	๗๙.๘๗	มาก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกรุด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกรุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๔

#### สรุปผลข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

##### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๑.๑ ควรลดขั้นตอนการให้บริการในบางขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

๑.๒ ควรเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเพื่อให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น

##### ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๒.๑ ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารถึงผู้รับบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ หรือสื่อ Social ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๒ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลได้สะดวก

๒.๓ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว

##### ๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความใส่ใจ กระตือรือร้น และไม่เลือกปฏิบัติ โดยการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้บริการ

๓.๒ ควรให้มีการประกวดประชันประจำปีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ยอดเยี่ยมประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ

๓.๓ สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๔.๑ หน่วยงานควรจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพและเพียงพอในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ

๔.๒ ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ในการบริการให้เป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. จากการศึกษาพบว่า งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด ๕ งานบริการ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการของเทศบาลในปีถัดไป เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

๓. เทศบาลจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ ต้องปรับระบบบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเอง และผู้นำท้องถิ่นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการที่มองถึงอนาคตมากขึ้น

จากการประเมินดังกล่าวเทศบาลตำบลกรูดจะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของงานด้านต่างๆ ในแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จะประกาศให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ [www.Krut.go.th](http://www.Krut.go.th) และประชาสัมพันธ์ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลกรูด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายโกวิทย์ วัชรสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลกรูด