



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี
จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ตามภารกิจของเทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2563 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.75 คิดเป็นร้อยละ 90.58 คุณภาพการให้บริการระดับ 9

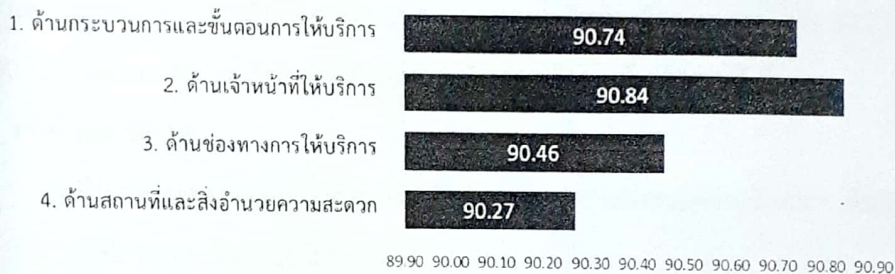
1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.75 คิดเป็นร้อยละ 90.58 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 22.57 คิดเป็นร้อยละ 90.27 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.73)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 36.18 คิดเป็นร้อยละ 90.46 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.78)

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.17 ร้อยละ 90.84 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.66)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 40.84 ร้อยละ 90.74 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.83)

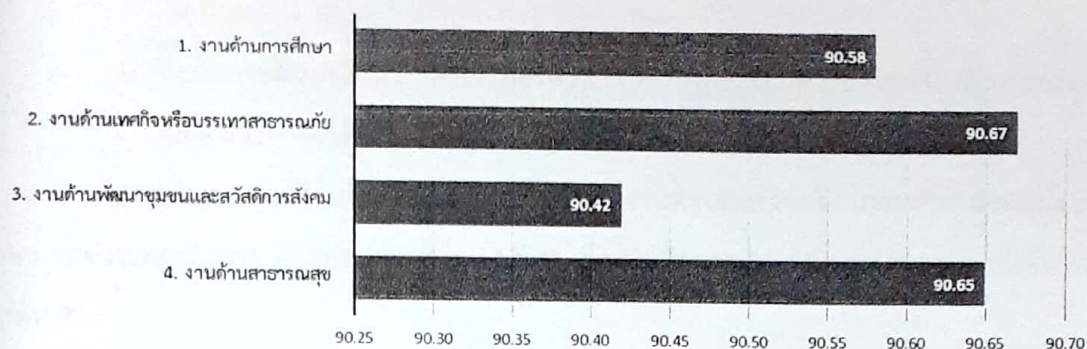
คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
จำแนกตามด้านการให้บริการ (ร้อยละ)



2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.75 คิดเป็นร้อยละ 90.58 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.87 คิดเป็นร้อยละ 90.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.55 คิดเป็นร้อยละ 90.42 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.84 คิดเป็นร้อยละ 90.65 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจ 4 ด้าน (ร้อยละ)



3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีคะแนนรวมเฉลี่ย 117.75 คิดเป็นร้อยละ 90.58 คุณภาพของการให้บริการระดับสูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.48 คิดเป็นร้อยละ 89.94
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.42 คิดเป็นร้อยละ 91.06
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.03 คิดเป็นร้อยละ 90.15
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.81 คิดเป็นร้อยละ 90.70

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.75 คิดเป็นร้อยละ 90.58 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.68 คิดเป็นร้อยละ 90.71
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.13 คิดเป็นร้อยละ 90.34

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.19 คิดเป็นร้อยละ 90.96
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.87 คิดเป็นร้อยละ 90.82

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.87 คิดเป็นร้อยละ 90.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.42 คิดเป็นร้อยละ 89.69
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.14 คิดเป็นร้อยละ 90.35
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.19 คิดเป็นร้อยละ 90.96
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.79 คิดเป็นร้อยละ 90.66

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.55 คิดเป็นร้อยละ 90.42 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(4) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.69 คิดเป็นร้อยละ 90.75
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.04 คิดเป็นร้อยละ 90.09
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.26 คิดเป็นร้อยละ 91.28

- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.86 คิดเป็นร้อยละ 90.81

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.84 คิดเป็นร้อยละ 90.65 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังตาล จะอยู่ในระดับคุณภาพ 9 อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลท่าวังตาล ควรต้องมีการบำรุงรักษาและพัฒนาให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่เทศบาลตำบลท่าวังตาล ควรให้ความสำคัญ คือ การวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล โดยการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

- 1) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
- 3) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 5) ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
- 6) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป