



ประกาศเทศบาลตำบลนาครีว  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....

ตามที่เทศบาลตำบลนาครีว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ - สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๑๒๒ คน แล้วนั้น

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เทศบาลตำบลนาครีว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายธวัช แก้วเกิด)

นายกเทศมนตรีตำบลนาครีว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาชน จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
<b>รวม</b>						<b>15.62</b>	<b>62.49</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 66.56 รองลงมารวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
<b>รวม</b>						<b>15.79</b>	<b>63.15</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
3.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
3.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
<b>รวม</b>						<b>11.93</b>	<b>59.63</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ3 (ระดับปานกลาง) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.67

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### ปัญหา

- ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่นการให้บริการออนไลน์
- สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
- ป้ายประชาสัมพันธ์มีจำนวนน้อย

##### ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

- ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานยุค 4.0
- สถานที่ให้บริการควรจัดให้มีความเหมาะสม และไม่เป็นการยากลำบากต่อการใช้บริการของประชาชน
- เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้แก่ประชาชน

สรุป : ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ของ เทศบาลตำบลนาครีว อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60.44
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63.15
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.63
รวม 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	61.07

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 3 ด้านของเทศบาลตำบลนาครีว ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.07