



ประกาศเทศบาลตำบลกรุด
เรื่อง ผลการประเมินโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกรุด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตามที่เทศบาลตำบลกรุด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ว่าจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตามโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรุด จำนวน ๔ งานบริการ ดังนี้

๑. งานจัดเก็บภาษี (ภาษีป้าย/โรงเรือน/บำรุงท้องที่)
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานประสานสาธารณูปโภค

ปรากฏผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกรุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔,๐๖๙ คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๖๕๗ คน เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทั้ง ๔ งานบริการ สรุปผลการประเมินดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษี (ป้าย/โรงเรือน/บำรุงท้องที่) จำนวน ๓๖๐ คนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑ แยกเป็นประเด็น ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๕๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	๘๘.๘๕	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๕๘	๙๐.๔๑	มากที่สุด

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประสานสาธารณูปโภค จำนวน ๕๐ คน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๘๓.๙๓	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๑๓	๘๒.๖๑	มาก

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๖๓ คน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๗ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๑	๘๐.๑๖	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๔	๘๐.๗๖	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๐๘	๘๑.๖๙	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๓	๘๐.๕๖	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๐๔	๘๐.๗๗	มาก

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน จำนวน ๑๘๔ คน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ แยกเป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๙๕.๒๙	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	๙๕.๒๙	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๙๕.๙๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๙๖.๓๖	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	๔.๗๖	๙๕.๓๗	มากที่สุด

จากผลการประเมินดังกล่าวข้างต้นรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกรูด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙

สรุปผลข้อเสนอแนะของการประเมิน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๑.๑ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๑.๒ ควรชี้แจงและอธิบายทำความเข้าใจให้กับผู้มารับบริการในการเตรียมเอกสารหลักฐานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ด้วยป้ายแสดงขั้นตอนและบุคลากรของงานนั้นๆ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๒.๑ ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารถึงผู้รับบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะสื่อ Social ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๒ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในป้ายไฟ LED ที่มีอยู่ตามสี่แยกต่างๆ ไป ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความใส่ใจ กระตือรือร้น และไม่เลือกปฏิบัติ โดยการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้บริการ

๓.๒ ควรให้มีการประกวดประชันประจำปีของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ยอดเยี่ยมประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

๔.๑ หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ รถดับเพลิงและการเตือนภัยผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ

๔.๒ ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยเฉพาะงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยล้านประสานสาธารณูปโภค เป็นต้น

จากการประเมินดังกล่าวเทศบาลตำบลกรูดจะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของงานด้านต่างๆ ในแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลกรูด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จะประกาศให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ www.Krut.go.th และประชาสัมพันธ์ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลกรูด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายโกวิทย์ วัชรสวัสดิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลกรูด

