



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

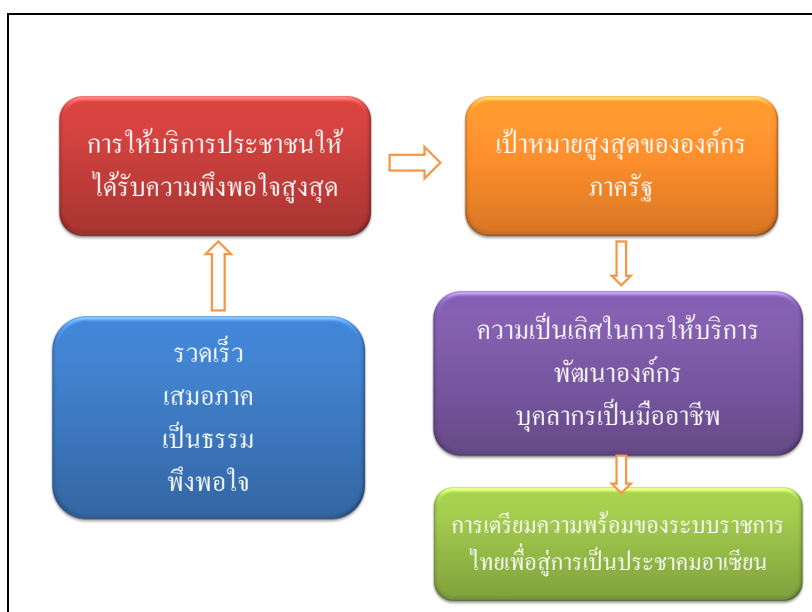
**การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ประจำปี 2558

โดย

ดร.วิระยุทธ สุดสมบุรณ์
ดร.ชนาภรณ์ เมืองมุงคุณ
ดร.รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี 2558

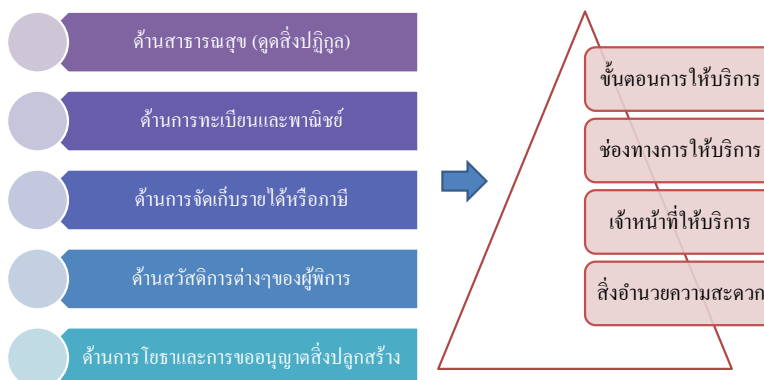


2. เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี 2558



ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา



ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เฉพาะข้อมูลที่ประชาชนมารับบริการงานทั้ง 5 ด้าน ในช่วงปี 58

ลักษณะงาน	จำนวนประชาชน ที่มารับบริการ	กลุ่มตัวอย่าง
ด้านสาธารณสุข (ดูแลสิ่งปฏิกูล)		151
ด้านการทะเบียนและพาณิชย์		19
ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี		92
ด้านสวัสดิการต่างๆของผู้พิการ		29
ด้านการโยธาและการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		15
รวม		306

การกำหนดระดับความพึงพอใจ

กำหนดเป็น 5 ระดับ ตามการกำหนดของ Likert ประกอบด้วย

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณค่าคะแนนร้อยละ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิร้อยละ 95	9
ไม่เกิร้อยละ 90	8
ไม่เกิร้อยละ 85	7
ไม่เกิร้อยละ 80	6
ไม่เกิร้อยละ 75	5
ไม่เกิร้อยละ 70	4
ไม่เกิร้อยละ 65	3
ไม่เกิร้อยละ 60	2
ไม่เกิร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ข้อมูล
ทั่วไป

ผลการศึกษา.....พบว่า

ข้อคำถาม	ความถี่สูงสุด
เพศ	หญิงมากกว่าชาย
อายุ	40-49 ปี
การศึกษา	ปวส.
อาชีพ	เอกชน
ระยะเวลาที่ขอรับบริการ	0-15 นาที
ความถี่ในการใช้บริการ	11-20 ครั้ง/ปี
งานที่ใช้บริการมากที่สุด	ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา.....ภาพรวม (ลักษณะงาน)					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านสาธารณสุข (ดูแลสิ่งปฏิกูล)	4.64	.231	มากที่สุด	92.80	9
2. ด้านงานทะเบียนพาณิชย์และพาณิชย์	4.55	.251	มากที่สุด	91.00	9
3. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.61	.236	มากที่สุด	92.20	9
4. ด้านสวัสดิการต่างๆ ของผู้พิการ	4.76	.258	มากที่สุด	95.20	10
5. ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.75	.191	มากที่สุด	95.00	9
รวม	4.66	.233	มากที่สุด	93.24	9

ผลการศึกษา.....ด้านสาธารณสุข(ดูแลสิ่งปฏิกูล)					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.203	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	.251	มากที่สุด	92.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	.246	มาก	89.80	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.222	มากที่สุด	94.20	9
รวม	4.64	.231	มากที่สุด	92.80	9

ประเด็นที่น่าสนใจ	
<p>1. การให้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.97</p> <p>2. การให้บริการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ</p> <p>1. มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ</p> <p>2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อแก่กับผู้ที่มารับบริการ</p> <p>มีค่าเฉลี่ยคือ 4.42</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรจัดและเพิ่มมุมหนังสือพิมพ์ หรือมุมความรู้อื่น 2. การรักษาความสะอาดของห้องน้ำ โดยเฉพาะห้องน้ำชาย 3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่บางคนไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ 4. การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและ ล่วงหน้า

ผลการศึกษา.....ด้านทะเบียนและพาณิชย์					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	.179	มากที่สุด	93.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	.258	มากที่สุด	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	.367	มาก	85.80	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.199	มากที่สุด	92.40	9
รวม	4.55	.251	มากที่สุด	91.00	9

ประเด็นที่น่าสนใจ	
<p>1. การให้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.95</p> <p>2. การให้บริการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีป้ายบอกจุดให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.89 2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อแก่กับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ย 4.11 	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีเครื่องทำน้ำดื่ม หรือ มุม เครื่องดื่มต่างๆ 2. ควรเพิ่มก้อนระบักลิ้นในห้องน้ำ 3. การแจ้งข่าวสารการให้บริการควรทั่วถึงและสว่างหน้า

ผลการศึกษา.....ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.198	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	.286	มากที่สุด	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.271	มาก	89.20	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.190	มากที่สุด	93.00	9
รวม	4.61	.236	มากที่สุด	92.20	9

ประเด็นที่น่าสนใจ	
<p>1. การให้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.97</p> <p>2. การให้บริการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ</p> <p>1. มีป้ายบอกจุดให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.17</p> <p>2. ความมั่นใจ เอื้อเพื่อแก่กับผู้ใช้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26</p> <p>3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.35</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการควรทำให้สวยงามและคงทน</p> <p>2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ทำระบบออนไลน์</p> <p>3. ควรแจ้งข่าวสารการจัดเก็บภาณิ ล้วงหน้าและควรแจ้งถึงผลเสียของประชาชนที่ไม่ชำระภาณิ ว่าส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างไร</p>

ผลการศึกษา.....ด้านสวัสดิการต่างๆของผู้พิการ					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.237	มากที่สุด	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	.276	มากที่สุด	93.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.287	มากที่สุด	94.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	.231	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.76	.258	มากที่สุด	95.20	10

ประเด็นที่น่าสนใจ	
<p>1. การให้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคือ 4.93</p> <p>2. การให้บริการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ</p> <p>1. มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เช่น สายตรงนายกเทศมนตรี ผู้แดง หรือสายด่วนมีค่าเฉลี่ย 4.48</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่บางคน ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ 2. เพิ่มความสะอาดของห้องน้ำ และทำห้องน้ำผู้พิการหรือผู้สูงอายุ 3. ควรเพิ่มจุดอ่านหนังสือพิมพ์ และมีหนังสือหลากหลายฉบับ

ผลการศึกษา.....ด้านโยธาและการขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.237	มากที่สุด	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	.136	มากที่สุด	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	.192	มากที่สุด	93.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.200	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.75	.191	มากที่สุด	95.00	9

ประเด็นที่น่าสนใจ	
<p>1. การให้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00</p> <p>2. การให้บริการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ</p> <p>1. ขั้นตอนการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.40</p> <p>2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อแก่กับผู้ มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มความสะอาดของอาคารสถานที่ และห้องน้ำให้มากขึ้น 2. การแต่งกาย ทำผมของเจ้าหน้าที่บางคน 3. การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับงานต่างๆ ให้ทั่วถึงและล่วงหน้า 4. การเพิ่มสีสันทันในสถานที่ให้บริการ เช่น การเปิดเพลงเบาๆ หรือ การจัด ไม่ประดับตามมุมต่างๆ ของอาคาร สถานที่

ผลการศึกษา.....ภาพรวม (การให้บริการ)					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.205	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	.266	มากที่สุด	92.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	.281	มาก	90.00	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.218	มากที่สุด	94.00	9
รวม	4.64	.242	มากที่สุด	92.80	9

ผลการศึกษา.....ขั้นตอนการให้บริการ					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	.431	มากที่สุด	95.00	9
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.62	.531	มากที่สุด	92.40	9
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.95	.216	มากที่สุด	99.00	10
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	4.69	.463	มากที่สุด	93.80	9
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนหลัง การให้บริการตามลำดับคิว เป็นต้น	4.63	.523	มากที่สุด	92.60	9
รวม	4.73	.205	มากที่สุด	94.60	9

ผลการศึกษา.....ช่องทางการให้บริการ					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	4.72	.526	มากที่สุด	94.40	9
2. มีการให้บริการทั้งภายในสถานที่และนอกสถานที่	4.72	.484	มากที่สุด	94.40	9
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ชี้วัดทั่วบริเวณของพื้นที่	4.69	.482	มากที่สุด	93.80	9
4. มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เช่น สายตรงนายกเทศมนตรี ตู้แดง หรือ สายด่วน	4.63	.509	มากที่สุด	92.60	9
5. มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ	4.36	.774	มาก	87.20	8
รวม	4.63	.266	มากที่สุด	92.60	9

ผลการศึกษา.....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.57	.534	มากที่สุด	91.40	9
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	.506	มากที่สุด	91.80	9
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ	4.51	.574	มากที่สุด	90.20	9
4. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ	4.38	.643	มาก	87.60	8
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	4.45	.701	มาก	89.00	8
รวม	4.50	.281	มาก	90.00	8

ผลการศึกษา.....สิ่งอำนวยความสะดวก					
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.91	.365	มากที่สุด	98.20	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเช่น คอมพิวเตอร์	4.66	.476	มากที่สุด	93.20	9
3. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ (เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ - คล้ายกับธนาคาร)	4.90	.298	มากที่สุด	98.00	10
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.56	.536	มากที่สุด	91.20	9
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ หนังสือพิมพ์ เครื่องทำน้ำดื่ม	4.48	.623	มาก	89.60	8
รวม	4.70	.218	มากที่สุด	94.00	9

สรุปได้ว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2558
อยู่ในระดับคะแนน

9

ข้อเสนอแนะจากทีมวิจัย

1. ควรวัดระดับความพึงพอใจในทุกๆ งานของแต่ละปี และทำ
ลักษณะ Before /After
2. ระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เป็นตัวบ่งบอกให้งานทุกงาน
มีการพัฒนาขึ้น
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรม และ ทบทวนการ
ให้บริการ
4. การทำวิจัย ท้องถิ่น ควรดำเนินการเอง เพราะบุคลากรมีความรู้
ความสามารถ สำเร็จการศึกษาระดับสูงและมีประสบการณ์ในการทำ
วิจัยมาแล้ว