



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการเลื่อนระดับ และการรับโอนพนักงานส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จัดทำโดย

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม



รายงานสรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเลื่อนระดับ และการรับโอนพนักงานส่วนท้องถิ่น
ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความเป็นมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเลื่อนระดับ และการรับโอนพนักงานส่วนท้องถิ่น ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามภารกิจหลักของส่วนราชการ ให้เป็นไปตามตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้ ได้กำหนดประเด็นการประเมิน ๕ ด้าน ประกอบด้วย

(๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม
ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ผลการประเมิน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเลื่อนระดับ และการรับโอนพนักงานส่วนท้องถิ่น ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการในภารกิจงานของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล และข้าราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือข้าราชการประเภทอื่น สรุปผล ดังนี้

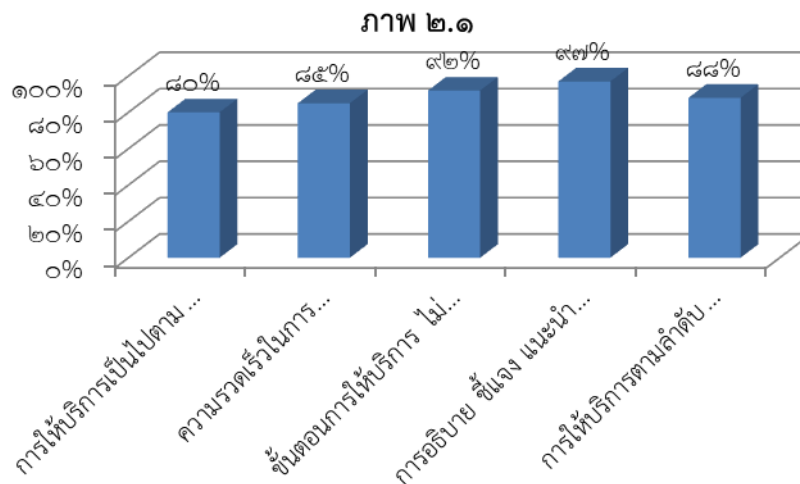
ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๓๗	๓๗	
● หญิง	๖๓	๖๓	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๘	๖๘	
๓. ระดับการศึกษา			
● ปวช.	๕	๕	
● ปวส.	๑๖	๑๖	
● ปริญญาตรี	๖๒	๖๒	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	๑๗	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. ประเภทพนักงานส่วนท้องถิ่น <ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานเทศบาล ● พนักงานส่วนตำบล ● ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นอื่น ● ข้าราชการประเภทอื่น 	๓๓ ๕๙ ๗ ๑	๓๓ ๕๙ ๗ ๑	
๕. การมาติดต่อราชการในเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> ● การเลื่อนระดับ ● การรับโอน (ย้าย) 	๓๙ ๖๑	๓๙ ๖๑	

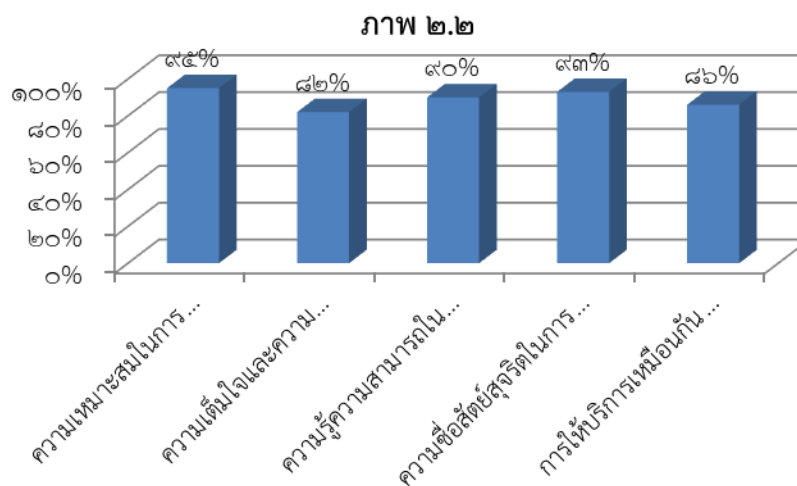
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



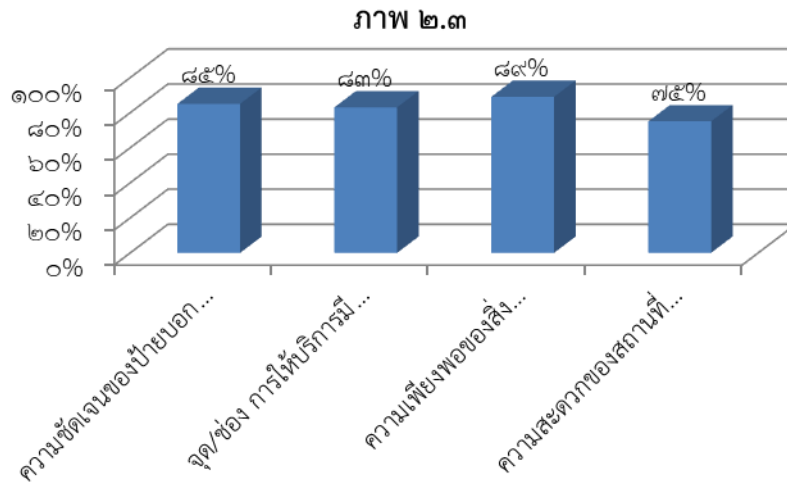
จากภาพ ๒.๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



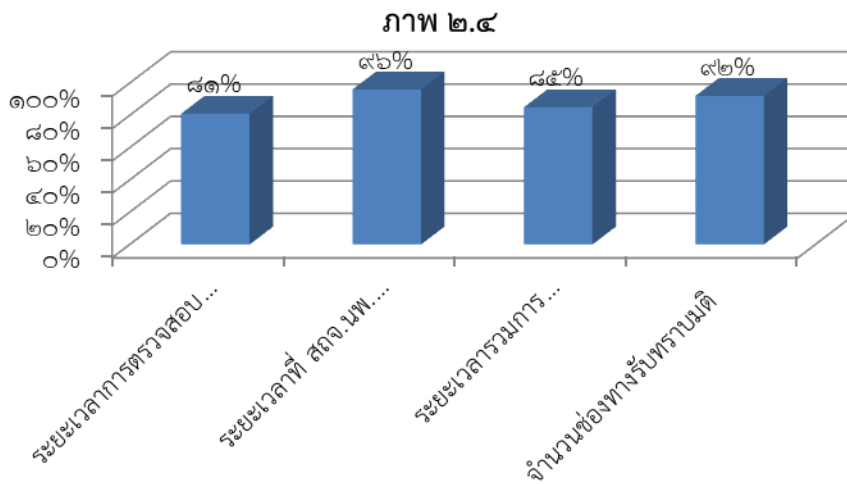
จากภาพ ๒.๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง แนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



จากภาพ ๒.๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ



จากภาพ ๒.๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระยะเวลาที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม แจ้งมติคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.ท.จ. , ก.อบต.จ.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาคือ จำนวนช่องทางรับทราบมติคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.ท.จ. , ก.อบต.จ.) อาทิ Website , Facebook , Line

คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ระยะเวลาดำเนินการรวมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตรวจสอบเอกสารของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม จนถึงสิ้นสุดกระบวนการแจ้งมติคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น รวมระยะเวลาประมาณ ๓๐ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.ท.จ. , ก.อบต.จ.) เพื่อขอความเห็นชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม กรณีการรับบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ตามคู่มือสำหรับผู้รับบริการ (คู่มือกลางสำหรับจังหวัด) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

สรุปผลการประเมิน

ด้าน	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ มีความชัดเจน (๙๗.๐๐%)	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (๘๐.๐๐%)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (๙๕.๐๐%)	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (๘๒.๐๐%)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม บรรยากาศเย็นสบาย ฯลฯ (๘๙.๐๐%)	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เช่น พื้นที่คับแคบ ไม่เพียงพอ ผู้รับบริการ ฯลฯ (๗๕.๐๐%)
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม แจ้งมติคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.ท.จ. , ก.อบต.จ.) (๙๖.๐๐%)	ระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม นำเสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.ท.จ. , ก.อบต.จ.) เพื่อขอความเห็นชอบ ทำให้ต้องเสนอเรื่องต่อที่ประชุมในเดือนถัดไป (๘๑.๐๐%)
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม กรณีการรับบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ตามคู่มือสำหรับผู้รับบริการ (คู่มือกลางสำหรับจังหวัด) (๘๔.๐๐%)	

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ แม้ผลของการประเมินจะปรากฏว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ซึ่งปัจจัยแห่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ มีความชัดเจน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ทำให้ผู้บริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว แต่จากผลการประเมินดังกล่าวก็ยังคงปรากฏว่ามีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่าต้องมีการปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เช่น สถานที่บริการมีพื้นที่คับแคบ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจากผลการประเมินที่ปรากฏดังกล่าวนี้ หากจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. หน่วยงานควรนำผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของทุกฝ่ายต่อการให้บริการ ตลอดจนจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๒. จากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนมควรมีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความสะดวก จัดเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการให้บริการอย่างเพียงพอ

๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอันเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดทุกคนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการ ตลอดจนสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปโดย

- | | |
|-------------------------|---|
| ๑. นายสัตยติยากร พรมวัง | หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น |
| ๒. นางอรทัย แพงษา | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติการ |
| ๓. นายธิติพงศ์ กุลภา | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติการ |
| ๔. นายเชษฐาพร อุดานนท์ | เจ้าพนักงานเงินและบัญชีชำนาญงาน |

ผู้รับผิดชอบดำเนินการประเมินฯ

๒ สิงหาคม ๒๕๖๑