



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจั่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจั่ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจั่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยเก็บข้อมูลจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน มีผลการประเมินตามรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n=๑๐๐)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๑.๐	๕๕.๐
หญิง	๓๙.๐	๕๖.๐
อายุ		
ต่ำกว่า 23 ปี	๑๕.๐	๑๕.๐
อายุ 23-59 ปี	๖๘.๐	๖๘.๐
อายุ 60 ปีขึ้นไป	๑๗.๐	๑๗.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๑.๐	๔๑.๐
มัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	๑๙.๐	๑๙.๐
อนุปริญญา /ปวส.	๑๕.๐	๑๕.๐
ปริญญาตรี	๑๐.๐	๑๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕.๐	๕.๐
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม		
ประชาชนทั่วไป	๘๗.๐	๘๗.๐
หน่วยงานราชการ/องค์กรเอกชน	๓.๐	๓.๐
ผู้ประกอบการค้าขาย	๕.๐	๕.๐
อื่นๆ	๕.๐	๕.๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจิ่ง การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ในด้าน (๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ช่องทางการให้บริการ (๓) เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ (๔) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๑. งานให้บริการขึ้นทะเบียนสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์	๒๐
๒. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๒๐
๓. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๐
๔. งานให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	๒๐
๕. งานให้บริการด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	๒๐
รวม	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์	๘๗.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๐๐	๘๘.๐๐	๘๙.๐๐
๒. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๘๗.๐๐	๘๙.๐๐	๘๙.๐๐	๘๗.๐๐	๘๘.๐๐
๓. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๕.๐๐	๘๙.๐๐	๘๘.๐๐	๘๘.๐๐	๘๗.๕๐
๔. งานให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	๘๙.๐๐	๙๔.๐๐	๙๑.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๐๐
๕. งานให้บริการด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	๘๙.๐๐	๘๘.๐๐	๙๐.๐๐	๘๘.๐๐	๘๘.๗๕
รวม	๘๗.๔๐	๙๐.๐๐	๘๙.๘๐	๘๘.๒๐	๘๘.๘๕

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจิ่ง ทั้ง ๕ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๕ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ ๘๙.๘๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๒๒ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๔๐ ตามลำดับ โดยจำแนกตามกิจกรรมและภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ให้บริการ ดังนี้

๑.งานให้บริการสวัสดิการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๐๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

๒.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

๓.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๕๐ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐๐ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๘.๐๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๐๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๐๐ ตามลำดับ

๔.งานให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๔,๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๐๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

๕.งานให้บริการด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจันท์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๗๕ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๘๘.๐๐ และ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
๒. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์/จุดบริการ ที่ชัดเจน