การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยเก็บข้อมูลจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน มีผลการประเมินตามรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n=๑๐๐)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๔.๐	๔๔.๐
หญิง	๕๖.๐	๕๖.๐
อายุ		
ต่ำกว่า 23 ปี	๒๐.๐	๒๐.๐
อายุ 23-59 ปี	๖๘.๐	๖๘.๐
อายุ 60 ปีขึ้นไป	๑๒.๐	๑๒.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๑.๐	๔๑.๐
มัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	๔๑.๐	๔๑.๐
อนุปริญญา /ปวส.	๘.๐	๘.๐
ปริญญาตรี	๕.๐	๕.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕.๐	๕.๐
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม		
ประชาชนทั่วไป	๘๐.๐	๘๐.๐
หน่วยงานราชการ/องค์กรเอกชน	๙.๐	๙.๐
ผู้ประกอบการค้าขาย	๔.๐	๔.๐
อื่นๆ	๗.๐	๗.๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ในด้าน (๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ช่องทางการให้บริการ (๓) เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ (๔) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

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

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์	๘๗.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๐๐	๘๘.๐๐	**๘๙.๐๐**
๒. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๘๗.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๐๐	๘๗.๐๐	**๘๘.๗๕**
๓. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๖.๐๐	๙๐.๐๐	๘๙.๐๐	๘๘.๐๐	**๘๘.๒๕**
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	**๘๗.๖๐**	**๙๐.๔๐**	**๘๙.๐๐**	**๘๘.๒๒**	**๘๙.๑๕**

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจังทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๑๕ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ ๘๙.๐๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๒๒ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๖๐ ตามลำดับ โดยจำแนกตามกิจกรรมและภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจังให้บริการ ดังนี้

๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง 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 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๗๕ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

๓.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๒๕ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐๐ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐๐ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๐๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๖.๐๐ ตามลำดับ

๔.งานให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง 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 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจัง 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. ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๒. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์/จุดบริการ ที่ชัดเจน