รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง

อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

(ประจำปี ๒๕๖๕)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑)ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
ด้านที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	198 (97.74)	11 (5.26)			
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	199 (95.22)	10 (4.78)			
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	193 (92.34)	16 (7.66)			
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	190 (90.91)	19 (9.09)			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	185 (88.52)	24 (11.48)			
2.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	199 (95.22)	10 (4.78)			
3.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	195 (93.30)	14 (6.70)			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม	182 (87.08)	27 (12.92)			
2.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	197 (94.26)	12 (5.74)			

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
ความพึงพอใจในภาพรวม	199 (95.22)	10 (4.78)			

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๙ คน มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ และความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ และขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๔ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๒ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง

จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

๑. ตาราง จำนวนและร้อยละของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

กิจกรรม	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
1. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	94.32	91.25	96.50	91.67	94.23	93.59
2. งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	94.23	93.40	96.00	97.32	95.56	95.32
3. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	91.29	96.67	96.30	91.67	97.50	94.69
4. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	96.30	95.30	96.80	98.80	97.60	96.96
รวม	**94.04**	**94.12**	**96.40**	**94.87**	**96.22**	**95.14**

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง ในด้านช่องทางให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และรวดเร็ว อาทิ โทรศัพท์สายด่วน เบอร์โทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันไลน์ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2.อายุ ..... ปี

3.จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี

☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ

☐ ลูกจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

☐ การขอรับบริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ☐ การขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

☐ การใช้ Internet ตำบล ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์

☐ การชำระภาษี ต่างๆ ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อ.โพนทอง จ.ร้อยเอ็ด

ประเด็น	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
2.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....