



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง
เรื่อง ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง จึงขอประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิชัย แจ้งจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

| สถานภาพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 165 | 41.25 |
| หญิง | 235 | 58.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 28 | 7.00 |
| 20-39 ปี | 150 | 37.50 |
| 40-60 ปี | 182 | 45.50 |
| มากกว่า 60 ปี | 40 | 10.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| ติดต่อขอรับบริการ | | |
| สำนักปลัด | 75 | 18.75 |
| กองคลัง | 74 | 18.50 |
| กองช่าง | 68 | 17.00 |
| กองการศึกษาฯ | 12 | 3.00 |
| กองส่งเสริมการเกษตร | 13 | 3.25 |
| กองสวัสดิการสังคม | 158 | 39.50 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากข้อมูลทั่วไปสรุปได้ว่าปีงบประมาณ 2565 มีประชาชนมาติดต่อรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง จำนวน 400 คน และผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 และชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ตามลำดับ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-60 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ช่วงอายุ 20-39 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาสำนักปลัด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 กองคลัง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 กองช่าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และกองการศึกษาฯ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 18.81 | 81.19 | - | - | - |
| 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 18.69 | 81.31 | - | - | - |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวก | 26.07 | 71.43 | - | - | - |
| 4. คุณภาพการให้บริการ | 17.28 | 82.72 | - | - | - |
| สรุป | 20.21 | 79.79 | - | - | - |

จากตารางที่ 1 พึงพอใจของประชาชนในภาพรวมรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.79 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 82.72 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 81.31 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.19 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 71.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|---|--------------------------|-------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 26.13 | 73.87 | - | - | - |
| 2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ | 11.65 | 88.35 | - | - | - |
| 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว | 19.95 | 80.05 | - | - | - |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 17.49 | 82.51 | - | - | - |
| สรุป | 18.81 | 81.19 | - | - | - |

จากตาราง 2 พบว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมใน ระดับมาก ร้อยละ 81.19 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ร้อยละ 88.35 ด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 82.51 ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ร้อยละ 80.05 และด้านการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 83.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|---|--------------------------|-------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 1) ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ | 18.46 | 81.57 | - | - | - |
| 2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ | 26.12 | 73.88 | - | - | - |
| 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ | 19.95 | 80.05 | - | - | - |
| 4) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 10.24 | 89.76 | - | - | - |
| สรุป | 18.69 | 81.31 | - | - | - |

จากตารางที่ 3 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมในระดับมาก ร้อยละ 81.31 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 89.76 ด้านให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ร้อยละ 81.57 ด้านด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 80.05 และด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 73.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|--|--------------------------|-------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 29.98 | 70.02 | - | - | - |
| 2) ความพอเพียงของวัสดุ/อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ | 25.29 | 74.71 | - | - | - |
| 3) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯ | 28.36 | 71.64 | - | - | - |
| 4) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม | 20.66 | 79.34 | - | - | - |
| สรุป | 26.07 | 71.43 | - | - | - |

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 71.43 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 79.34 ด้านความพอเพียงของวัสดุ/อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ร้อยละ 74.71 ด้านความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯ ร้อยละ 71.64 และด้านป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ 70.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|-------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. คุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1) ให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ | 16.02 | 83.98 | - | - | - |
| 2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ | 15.83 | 84.17 | - | - | - |
| 3) ผลการให้บริการในภาพรวม | 19.98 | 80.02 | - | - | - |
| สรุป | 17.28 | 82.72 | - | - | - |

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.72 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ร้อยละ 84.17 ด้านให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ร้อยละ 83.98 และด้านผลการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 80.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ -ไม่มี-

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑.พิจารณาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง แก้วน้ำรองรับบริการ น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ เป็นต้น

๒. เห็นควรดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางในการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์

.....