

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน.

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้วิเคราะห์ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน จำนวน ๖ หมู่บ้าน และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการขอรับบริการซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้ คือ

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๒ รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ ๔๑.๘ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๖๑ ปี ร้อยละ ๓๔.๘ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๕ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๔.๕ และประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๒ รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๑๖.๓

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอ โขกษัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๑. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอโขกษัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ กระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๘ ตามลำดับ

๒. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ ๙๕.๖ (๑๐ คะแนน) รองลงมาคือ งานกองทุนสวัสดิการชุมชน ร้อยละ ๙๕.๕ (๑๐ คะแนน) และมีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๕.๕ (๑๐ คะแนน) ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอ โขกษัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓ ตามลำดับ

๑.๒ งานงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

๑.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๙๗.๕ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเกวียน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๗ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเกวียน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๘.๓ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๑.๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเกวียน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๓.๓ ตามลำดับ

๒. งานกองทุนสวัสดิการชุมชน

๒.๑ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านเกวียน งานกองทุนสวัสดิการชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕ ตามลำดับ

๒.๒ งานกองทุนสวัสดิการชุมชน จำแนกเป็นรายด้าน

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเกวียน งานกองทุนสวัสดิการชุมชน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๔ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๕.๕ ตามลำดับ

๒.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเกวียน งานกองทุนสวัสดิการชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๕.๕ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๔.๕ ตามลำดับ

๓.๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกายภาพ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๔. งานโครงสร้างพื้นฐาน

๔.๑ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านกายภาพ งานโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๖ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๔ ตามลำดับ

๔.๒ งานโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้าน

๔.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกายภาพ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๙๘.๙ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๔.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกายภาพ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๖ และมีจำนวนเท่ากัน ๒ ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ ๙๔.๔ ตามลำดับ

๔.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกายภาพ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ ๙๖.๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๕.๖ ตามลำดับ

