

รายงานการประเมินความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

รายงานการประเมินความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ 2563 คิดเป็นร้อยละ 86.14

1. ระดับความพึงใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.14

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.26

ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.90

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.88 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางหลากหลาย เช่นระบบออนไลน์ โทรศัพท์ฯ คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการคิดเป็นร้อยละ 86.30 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีเต็มใจให้บริการและมีความสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 86.80

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.12 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีกล่องแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 86.80

2. ระดับความพึงใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.62

2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.88

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.94

4) งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.12

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจด้านภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา คิดเป็นร้อยละ 86.14 โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.76
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.92
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.36
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.44

(2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.28
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.88
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.64
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.72

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.28
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.04
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.28
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.44

(4) งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.72
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.04
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.28
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.44