

รายงานผล
การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ ผลการสำรวจ จำนวน 24 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน) /ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	2
การใช้ Interment ตำบล	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	1
การชำระภาษีต่าง ๆ	11
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	4
การจดทะเบียนพาณิชย์	-
อื่น ๆ	4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. กระบวนการและขั้นตอน

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	42	54	4	-	-
ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศแจ้งไว้	50	50	0	-	-
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	50	46	4	-	-
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	54	38	4	-	-

ผลสำรวจความพึงพอใจ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากจำนวน 24 คน ที่มาขอรับบริการตามส่วนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ในด้านการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42 ในด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามประกาศที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 50 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 50 ในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 54

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	67	29	4	-	-
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	67	33	0	-	-
ความรู้ความสามารถให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	50	42	8	-	-
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	63	33	4	-	-
สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	58	29	13	-	-

ผลสำรวจความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จากจำนวน 24 คน ที่มาขอรับบริการตาม ส่วนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ในการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ คิดร้อยละ 67 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 67 ความรู้ความสามารถให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากที่สุด 58

3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ป้าย / สัญลักษณ์/เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	54	38	8	-	-
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา ฯลฯ	46	50	4	-	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	46	33	21	-	-
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	54	42	4	-	-

ผลสำรวจความพึงพอใจ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวน 24 คน ที่มาขอรับบริการตาม ส่วนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ป้าย / สัญลักษณ์/เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์บอจุดบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54

4. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	58	38	4	-	-
ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	58	42	0	-	-
ผลการให้บริการในภาพรวม	63	33	4	-	-

ผลสำรวจความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ จากจำนวน 24 คน ที่มาขอรับบริการตามส่วนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 58 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58 ผลการให้บริการในภาพรวม 63

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

1. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ หัวข้อ **การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ และหัวข้อ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นลำดับแรก อยู่ที่ระดับ 67

2. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน หัวข้อ **การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย อยู่ที่ระดับ 42 และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อ **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ และหัวข้อ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา ฯลฯ** มีผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นลำดับรองสุดท้าย อยู่ที่ระดับ 46 ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี อาจปฏิบัติได้ ดังนี้

2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยการปรับปรุงแบบสำรวจเพิ่มเติมให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้น