รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

****

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังม่วงในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
รวม	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๖.๕๐	๑๐

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังม่วง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๔. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังม่วง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. ด้านงานทะเบียน	๔.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	๔.๗๙	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๓.ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๑	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๔.ด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๒	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๔	มากที่สุด	๙๖.๑๐	๑๐

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๔. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

สิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ดำเนินการจัดให้มีการบริการแบบ e-service เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ

๓. ปรับปรุสภาพแวดล้อมในพื้นที่สำนักงาน ให้เหมาะสม สะดวกและมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

๔. มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชนในพื้นที่ เข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่