



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตวน อ.นาตุน จ.มหาสารคาม

.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดงตวน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๔ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยเป็นผู้มารับบริการใน ห้วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการ ต่างๆ จำนวน ๑๐๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการดำเนินการโครงการของ หน่วยงานในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔) ได้เสร็จสิ้น แล้ว จึงขอรายงานผลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามผลการสรุปรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
(๑) เพศ		
๑) ชาย	๕๒	๕๒
๒) หญิง	๔๘	๔๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

(๒) อายุ

๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐
๒) ๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๐
๓) ๓๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๒
๔) ๔๑-๕๐ ปี	๒๘	๒๘
๕) ๕๑-๖๐ ปี	๒๒	๒๒
๖) มากกว่า ๖๑ ปีขึ้นไป	๘	๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

(๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	๐
๒) ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
๓) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	๔๐	๔๐
๔) ปวช./ ปวส./ ปวท.	๒๐	๒๐
๕)ปริญญาตรี	๑๐	๑๐
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

(๔) อาชีพ

๑) เกษตรกร	๕๐	๕๐
๒) รับจ้างทั่วไป	๑๕	๑๕
๓) รับราชการ	๑๐	๑๐
๔) อื่นๆ	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๓	๗		
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๕	๕		
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๗	๓		
๔	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓	๖	๑	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๖	๔		

จากตารางที่ ๒ ด้านงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ลำดับที่สอง คือ ผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และลำดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๘		๒	
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๕		๕	
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๒	๘		
๔	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒	๘		
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๖	๔		

จากตารางที่ ๓ ด้านงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุดคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สอง คือ ผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และลำดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๘		๒	
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๕	๕		
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๗	๓		
๔	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒	๖	๒	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๕	๕		

จากตารางที่ ๔ ด้านงานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุดคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และลำดับที่สาม คือ ผลการปฏิบัติงาน และช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการด้านอื่นๆ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗	๓		
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๕	๕		
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๘	๒		
๔	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓	๕	๒	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๖	๔		

จากตารางที่ ๕ ด้านงานให้บริการด้านอื่นๆ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สอง คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และลำดับที่สาม คือ ผลการปฏิบัติงาน และช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ ควรจัดให้มีที่นั่งรอติดต่อราชการ

๗.๓ ควรจัดป้ายประจำจุดบริการประชาชนให้ชัดเจน