

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมะนัง นครพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2565
(ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมะนัง นครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	25	50.00
หญิง	25	50.00
รวม	50	100.00
2.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	10
21-40 ปี	14	28
41-60 ปี	20	40
60 ปีขึ้นไป	11	22
รวม	50	100.00
3.การศึกษา		
ประถมศึกษา	16	32
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	25	50
ปริญญาตรี	9	18
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	50	100.00
4 อาชีพ		
เกษตรกรองค์กรเกษตรกร	10	20
ผู้ประกอบการ	5	10
ประชาชนผู้รับบริการ	28	56
องค์กรชุมชนเครือข่ายองค์กร ชุมชน	7	14
อื่นๆ	-	-
รวม	50	100.00

จากข้อมูลตอนที่ 1 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน มีดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 10.00 น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 00.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตอนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุนน้ำอุปโภค	-	
ช่วยเหลือสาธารณภัย	-	
งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ	-	
การร้องเรียนร้องทุกข์	-	
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	-	
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	21	42
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	2	4
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	2	4
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	2	4
ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	5	10
จดทะเบียนพาณิชย์	18	36
การขออนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัด สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย	-	
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
การให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	
รวม	50	100

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	40	80	8	16	2	4	-	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	42	84	8	16	-	-	-	-	-	-
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	41	82	8	16	1	2	-	-	-	-
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	37	74	13	26	-	-	-	-	-	-
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ										
1.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	38	76	7	14	6	12	-	-	-	-
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	42	84	6	12	2	4	-	-	-	-
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	35	70	10	20	5	10	-	-	-	-
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	36	72	10	4	8	-	-	-	-	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถน้ำ ดื่ม	35	70	15	30	-	-	-	-	-	-
2.มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	35	70	11	22	4	8	-	-	-	-
3.การจัดผังการให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	36	72	10	20	8	16	-	-	-	-
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	35	70	13	26	2	4	-	-	-	-

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องปรับปรุง	48	96
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
สถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
ด้านการชำระภาษี	1	2
ด้านการขออนุญาตต่างๆ	1	2
อื่นๆ	-	-
รวม	50	100

จากตอนที่ 4 จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 96.00 และในส่วนที่เห็นควรปรับปรุงคือด้านการชำระภาษี ควรมีช่องทางให้ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารได้ โดยคิดเป็นร้อยละ 2.00 และด้านการขออนุญาตต่างๆ คือขออนุญาตสร้างอาคาร เนื่องจากต้องเตรียมเอกสารมาให้พร้อมจึงอยากให้มีการทำรายการเอกสารที่จะต้องนำมาแนบใบขออนุญาต โดยคิดเป็นร้อยละ 2.00



(นายวรพจน์ เข้มปัญญา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง



(นายพรชัย พิมพ์ทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง