รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน อ.นาดูน จ.มหาสารคาม

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเป็นผู้มารับบริการในห้วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการต่างๆ จำนวน ๑๕๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามผลการสรุปรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
(๑)เพศ		
๑) ชาย	๘๒	๕๔.๖๖
๒) หญิง	๖๘	๔๕.๓๓
รวม	**๑๕๐**	**๑๐๐**
(๒) อายุ		
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐
๒) ๒๑-๓๐ ปี	๑๕	๑๐
๓) ๓๑-๔๐ ปี	๔๒	๒๘
๔) ๔๑-๕๐ ปี	๓๘	๒๕.๓๓
๕) ๕๑-๖๐ ปี	๕๐	๓๓.๓๓
๖) มากกว่า ๖๑ ปีขึ้นไป	๕	๓.๓๓
รวม	**๑๕๐**	**๑๐๐**

(๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	๐
๒) ประถมศึกษา	๕๓	๓๕.๓๓
๓) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	๕๕	๓๖.๖๖
๔) ปวช./ ปวส./ ปวท.	๒๗	๑๘
๕) ปริญญาตรี	๑๕	๑๐
๖) สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
รวม	**๑๕๐**	**๑๐๐**

(๔) อาชีพ

๑) เกษตรกร	๕๘	๓๘.๖๖
๒) รับจ้างทั่วไป	๓๒	๒๑.๓๓
๓) รับราชการ	๑๐	๖.๖๖
๔) อื่นๆ	๕๐	๓๓.๓๓
รวม	**๑๕๐**	**๑๐๐**

ตารางที่ ๒ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๕	๕		
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๔	๓	๒	
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๗	๓		
๔	สถานที่และสิ่งอำนายความสะดวก	๙๕	๔	๑	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๖	๔		

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

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗	๓		
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๖	๓	๑	
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๕	๒	๑	
๔	สถานที่และสิ่งอำนายความสะดวก	๙๔	๔	๒	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๔	๖		

จากตารางที่ ๓ด้านงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุดคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๗ ลำดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๔ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗	๑	๒	
๒	ช่องทางการให้บริการ	๙๖	๔		
๓	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	๙๕	๓	๒	
๔	สถานที่และสิ่งอำนายความสะดวก	๙๔	๔	๒	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๔	๕	๑	

จากตารางที่ ๔ ด้านงานให้บริการขอรับรองสิ่งปลูกสร้างพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุดคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ลำดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ 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	สถานที่และสิ่งอำนายความสะดวก	๙๓	๕	๒	
๕	ผลการปฏิบัติงาน	๙๖	๔		

จากตารางที่ ๕ ด้านงานให้บริการด้านอื่นๆพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สอง คือกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๗ และลำดับที่สาม คือ ผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ ควรจุดบริการน้ำดื่มบริการประชาชนให้มากขึ้น

๗.๓ ควรจัดป้ายประจำจุดบริการประชาชนให้ชัดเจน