

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองนาคำ ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองนาคำ ต.บ้านโคก อ.หนองนาคำ จ.ขอนแก่น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒- กันยายน ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองนาคำ ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐น้อย ที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕	๑๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๖.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๓	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารหรือ ดัดแปลง รื้อถอน	๒	๔.๐๐
การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๒	๔.๐๐
การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๒	๔.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๒.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕	๑๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๑๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
การชำระภาษีป้าย	๗	๑๔.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙	๑๘.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๔.๐๐
อื่น (ระบุ)๑.....		
๒.....		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๔	๗๐	๑๔	๓๐	-	-	-	-	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒			-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๓๔	๗๐	๑๐	๒๐	๔	๑๐				
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔	๗๐	๑๔	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘			-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖					-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๔	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๔	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	-
-อื่น ๆ - จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน	๑	๒
- ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองนาคำ ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และ ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐