

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑ กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒ ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔)

๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอมะนัง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 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 ปีขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔ อาชีพ		
เกษตรกรองค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชนเครือข่ายองค์กร ชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และองค์กรชุมชนเครือข่ายองค์กรชุมชน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุนน้ำอุปโภค		
ช่วยเหลือสาธารณภัย		
งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ		
การร้องเรียนร้องทุกข์		
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน		
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ		
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์		
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด		
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		
ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง		
จดทะเบียนพาณิชย์		
การขออนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัด สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย		
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
การให้บริการอินเทอร์เน็ต		
รวม		

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘	-	-	-	-
๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถน้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๒ มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน		
ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน		
สถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร		
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา		
ด้านการชำระภาษี		
ด้านการขออนุญาตต่างๆ		
อื่นๆ -จุดบริการสำหรับประชาชน	๑	๒
-ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่นๆที่ต้องปรับปรุงเช่น จุดบริการสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐



(นางสาวปิติพร พิมพ์กลาง)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นายวรพจน์ เข้มปัญญา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง