

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระหว่างเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

หลักการประเมินโดยใช้วิธีการแจกแจงปกติ

เกณฑ์การประเมิน

ระดับคะแนน	เกณฑ์ที่ได้
ต่ำกว่าร้อยละ ๔๙	ควรปรับปรุง
ร้อยละ ๕๐-๖๙	พอใช้
ร้อยละ ๗๐-๘๙	ดี
ร้อยละ ๙๐-๑๐๐	ดีมาก

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

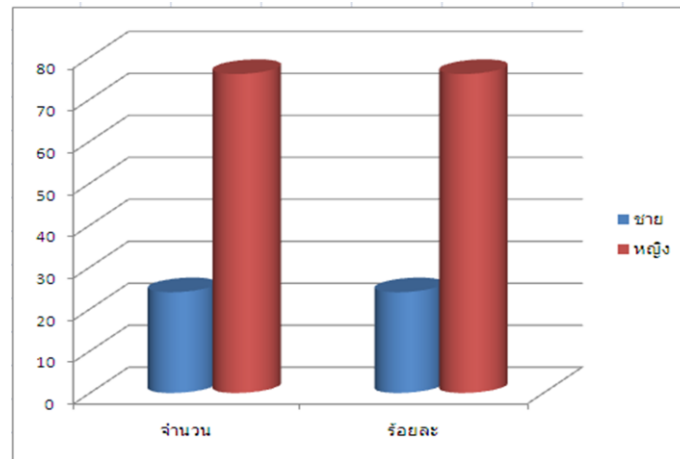
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ ตัวแปลทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๔	๒๔.๐๐
เพศหญิง	๗๖	๗๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐



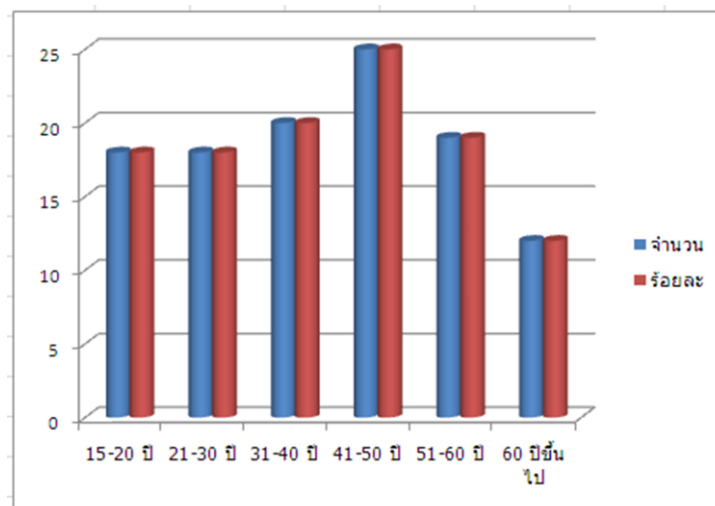
ภาพแผนภูมิการแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๕-๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐



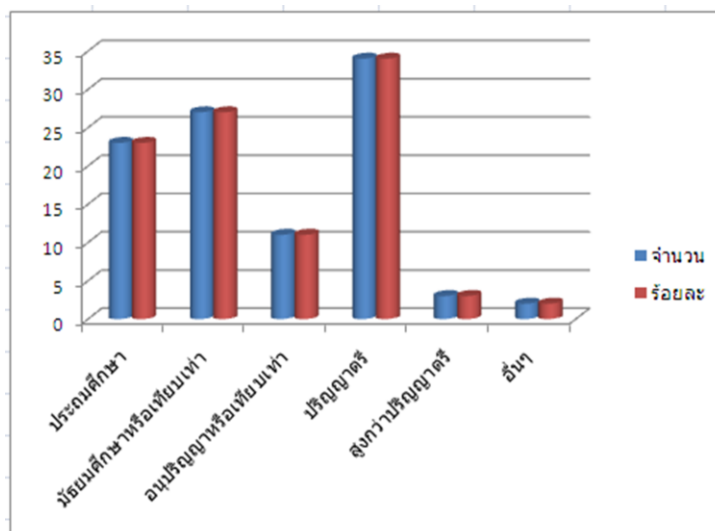
ภาพแผนภูมิการแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
อื่นๆ.....	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐



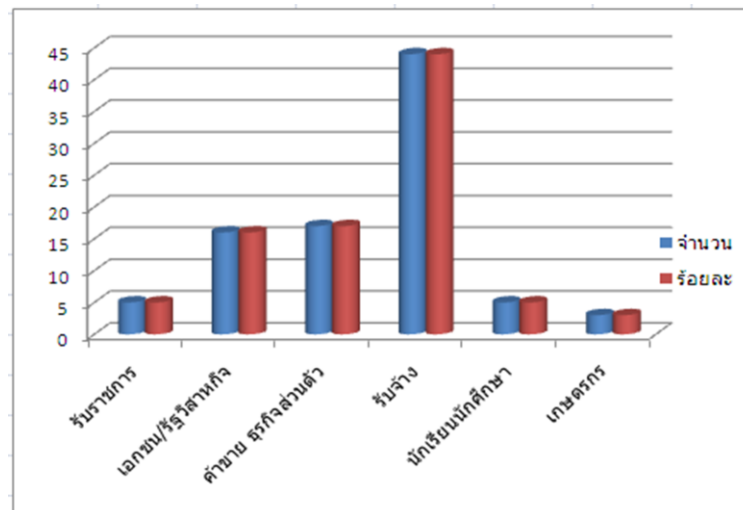
ภาพแผนภูมิการแสดงความถี่และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๔๔	๔๔.๐๐
นักเรียนนักศึกษา	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คืออาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐



ภาพแผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๔.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๕.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตาม มาตรา ๒๑	๑๒	๑๒.๐๐
การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-
การชำระภาษีป้าย	๑	๑.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๘.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๕.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	๑๐	๑๐.๐๐
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๐	๒๐.๐๐
การขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล	๑๕	๑๕.๐๐
การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.บ้านกลาง	๑๐	๑๐.๐๐
งานด้านบรรเทาและสาธารณภัย	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน คือ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และต่ำสุด คือการชำระภาษีป้าย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐



ภาพแผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอบ้านนาเร จังหวัดปัตตานี

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๒ (๖๒.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๑ (๖๑.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐ (๔๐.๐๐)	๔๖ (๔๖.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๕ (๖๕.๐๐)	๓๒ (๓๒.๐๐)	๓ (๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๙ (๑๙.๐๐)	๗๓ (๗๓.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๙ (๕๙.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๘ (๕๘.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๓ (๓๓.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๐ (๖๐.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๗ (๓๗.๐๐)	๓๒ (๒๘.๐๐)	๓๑ (๓๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๖๕ (๖๕.๐๐)	๒๖ (๒๒.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๕๘ (๕๘.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
รวม	๖๔๔	๔๔๗	๑๐๙	๐	๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๙๒				

หมายเหตุ สรุปความพึงใจเป็นร้อยละได้ดังนี้

$$\text{คะแนนความพึงพอใจทั้งหมด } (๖๔๔ \times ๕) + (๔๔๗ \times ๔) + (๑๐๙ \times ๓) + ๐ + ๐ = ๓,๒๒๐ + ๑,๗๘๘ + ๓๒๗ \\ = ๕,๓๓๕$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละได้ } ๕,๓๓๕ \times ๑๐๐ / ๖,๐๐๐ = ๘๘.๙๒$$

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๒%

ปัญหาและอุปสรรค มีดังนี้

๑. อยากให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาเป็นช่องทางการบริการกว่านี้ เช่น การบริการ E-service

๒. เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม



ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการ ด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่//

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี
☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
- อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียนนักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่รับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตาม มาตรา ๒๑ | ☐ การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน |
| ☐ การออกแบบอาคาร | ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ |
| ☐ การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเอดส์ | ☐ การลงทะเบียนเพื่อขอเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด |
| ☐ การขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล | ☐ การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| ☐ งานด้านบรรเทาและสาธารณภัย | ☐ อื่น ๆ |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย					

ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ใน
การนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

