

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี

องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับจ้าง เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๕. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ สำนักงานปลัด กองคลัง
 กองช่าง กองส่งเสริมการเกษตร
 กองการศึกษาฯ กองสวัสดิการสังคม
๖. งาน/เรื่องที่ท่านมาติดต่อ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด<----->มากที่สุด				
		๑	๒	๓	๔	๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน					
๒	การให้บริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม					
๓	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย					
๒	ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ					
๓	การบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม					
๔	การบริการห้องสุขามีความเหมาะสม					
๕	สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					

ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ อบต.บะฮี อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 78 คน โดยสรุปผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศ ชาย จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.56% รองลงมา คือ เพศ หญิง 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.44%
- กลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 35- 50 ปี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46% รองลงมา มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.64% อายุ มากกว่า 50 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.24 % และอายุระหว่าง 18-25 ปี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 %
- กลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.18 % รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.21 % ,มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.51 % ,มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.26 % , และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.84 %
- กลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.90% รองลงมา อาชีพ เกษตร จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.62% , อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.38% และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.10%

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์และแปลผล โดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การวัดตามระบบ LiKert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1.การขออนุญาตก่อสร้างบ้านฯ	4.49	มากที่สุด	89.85
2.การขอหนังสือรับรองอาคารก่อนออกเล่มบ้านเลขที่	4.31	มากที่สุด	86.11
3.การให้บริการซ่อมผิวจราจร	4.63	มากที่สุด	92.50
4.การให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	4.65	มากที่สุด	93.08
รวมทุกด้าน	4.52		90.40

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการซ่อมผิวจราจร