



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่  
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย  
งานบริหารงานทั่วไป  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นการรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๘ คน โดยอาศัยเครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักระฐุมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับทราบปัญหาอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่  
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่  
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| ๑. เพศ  |       |        |
| ชาย     | ๘     | ๒๑.๐๕  |
| หญิง    | ๓๐    | ๗๘.๙๕  |
| รวม     | ๓๘    | ๑๐๐    |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ามีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๘ คน มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายที่มีขอรับบริการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ และกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ปัจจุบันอาศัยอยู่ในอำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

|                                          |                                                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ - ราย        | การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - ราย              |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๒ ราย | การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ - ราย                 |
| การขอใช้บริการ Internet - ราย            | การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ - ราย            |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๓ ราย          | การขอรับเบี้ยเด็กแรกเกิด ๑ ราย                   |
| การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน - ราย           | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก - ราย |
| การออกแบบอาคาร - ราย                     | การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร - ราย     |
| การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๒๐ ราย | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๘ ราย   |
| การชำระภาษีป้าย ๖ ราย                    | งานทะเบียนพาณิชย์ (จดทะเบียน ,ยกเลิก) ๗ ราย      |
| เรื่องอื่นๆ ๓ ราย                        | การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า - ราย          |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ ในแต่ละเรื่องพบว่ามีผู้มาใช้บริการ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด จำนวน ๒๐ ราย , รองลงมาคือการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๘ ราย, งานทะเบียนพาณิชย์ (จดทะเบียน , ยกเลิก) จำนวน ๗ ราย, การชำระภาษีป้าย จำนวน ๖ ราย ,การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๓ ราย, เรื่องอื่นๆ จำนวน ๓ ราย ,การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๒ ราย, การขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ การขอรับเบี้ยเด็กแรกเกิด จำนวน ๑ ราย

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |              |             |             |         |
|-----|------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|-------------|---------|
|     |                                                                  | พอใจมาก          | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ       | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
|     | <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                               |                  |              |             |             |         |
| ๑   | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย   | ๓๗ / ๙๗.๓๗ %     | ๑ / ๒.๖๓%    |             |             |         |
| ๒   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่           | ๓๘ / ๑๐๐%        |              |             |             |         |
| ๓   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม   | ๓๗ / ๙๗.๓๗%      | ๑ / ๒.๖๓%    |             |             |         |
| ๔   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง         | ๓๘ / ๑๐๐ %       |              |             |             |         |
|     | <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |              |             |             |         |
| ๕   | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                 | ๓๑ / ๘๑.๕๗ %     | ๖ / ๑๕.๗๙ %  | ๑ / ๒.๖๓ %  |             |         |
| ๖   | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน        | ๓๖ / ๙๔.๗๔ %     | ๒ / ๕.๒๖ %   |             |             |         |
| ๗   | ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว               | ๓๗ / ๙๗.๓๗ %     | ๑ / ๒.๖๓ %   |             |             |         |
| ๘   | มีผังลำดับขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว                            | ๓๑ / ๘๑.๕๗%      | ๔ / ๑๐.๕๒ %  | ๓ / ๗.๘๙ %  |             |         |
|     | <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                    |                  |              |             |             |         |
| ๙   | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๒๕ / ๖๕.๗๙ %     | ๑๐ / ๒๖.๓๑ % | ๓ / ๗.๘๙ %  |             |         |
| ๑๐  | มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ              | ๒๐ / ๕๒.๖๔ %     | ๑๕ / ๓๙.๔๗ % | ๓ / ๗.๘๙ %  |             |         |
| ๑๑  | มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย    | ๒๒ / ๕๗.๘๙%      | ๑๖ / ๔๒.๑๑ % |             |             |         |
| ๑๒  | อาคารสถานที่ สะอาด และปลอดภัย                                    | ๒๐ / ๕๒.๖๓ %     | ๑๒ / ๓๑.๕๘ % | ๖ / ๑๕.๗๙ % |             |         |

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจจำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๓๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจจำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๓๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนพบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจจำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

๘. มีผังลำดับขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙ ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๙ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙ ตามลำดับ

๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๔ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙ ตามลำดับ

๑๑. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๒๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ ตามลำดับ

๑๒. อาคาร สถานที่สะอาดและปลอดภัย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ ตามลำดับ

จากส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|   |                              |                     |
|---|------------------------------|---------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมาก          | คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๘ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๑ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจเฉย ๆ        | คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๑  |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจไม่ค่อยพอใจ  | คิดเป็นร้อยละ -     |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด   | คิดเป็นร้อยละ -     |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๙

## ๗. ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

## ๘. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน ให้กว้างขวาง สะอาด
๒. ประชาชนส่วนมากอยากให้ออกเก็บภาษีตามศาลาประชาคม เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านไม่สะดวกเดินทางมาชำระภาษีที่ อบต.