



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่  
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จัดทำโดย  
งานบริหารงานทั่วไป  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นการรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ โดยอาศัยเครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับผิดชอบต่ออุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่  
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

องค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตตำบลชวาวใหญ่ ทั้งที่เป็นในรูปแบบของโครงการพัฒนาและงานบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ โดยได้มอบหมายให้แต่ละงานที่ได้ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๔๑ คน ดังนี้

สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น ๓ ส่วน คือ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับ ๒. เรื่องขอรับบริการ ๓. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งแต่ละส่วนสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

**กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔๑ คน

**ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๖	๓๙.๗๒
หญิง	๘๕	๖๐.๒๘
<b>รวม</b>	<b>๑๔๑</b>	<b>๑๐๐</b>

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ามีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๔๑ คน มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ที่มีขอรับบริการ จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๒ และกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๘ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ปัจจุบันอาศัยอยู่ในอำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ - ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๓๐ ราย
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๕๗ ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ๗ ราย
การขอใช้บริการ Internet ๒ ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ๒ ราย
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๕๔ ราย	การขอรับเบี้ยเด็กแรกเกิด ๓๒ ราย
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ๖ ราย	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก - ราย
การออกแบบอาคาร - ราย	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร - ราย
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๗๐ ราย	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ - ราย
การชำระภาษีป้าย ๔ ราย	งานทะเบียนพาณิชย์ (จดทะเบียน ,ยกเลิก) ๓ ราย
อื่น ..... ๓๓ ราย	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า - ราย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ ในแต่ละเรื่องพบว่าผู้มีมาใช้บริการ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด จำนวน ๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมาคือ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ,การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ การขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ การขอใช้บริการ Internet จำนวน ๒ ราย และ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๗

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๗ / ๖๑.๗๐ %	๕๔ / ๓๘.๓๐%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐ / ๕๖.๗๔ %	๖๐ / ๔๒.๕๕ %	๑ / ๐.๗๑ %	-	-
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๔ / ๕๒.๔๘ %	๖๖ / ๔๖.๘๑ %	๑ / ๐.๗๑ %	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๒ / ๕๘.๑๖ %	๕๗ / ๔๐.๔๓ %	๒ / ๑.๔๒ %	-	-
	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๙ / ๔๑.๘๔ %	๘๑ / ๕๗.๔๕ %	๑ / ๐.๗๑ %	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๑ / ๕๐.๓๕ %	๖๙ / ๔๘.๙๔ %	๑ / ๐.๗๑ %	-	-
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๓ / ๕๑.๗๗ %	๖๘ / ๔๘.๒๓ %	-	-	-

/ ๘. มีฝั่งลำดับขั้นตอน

๘	มีผังลำดับขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๗๕ / ๕๓.๑๙ %	๖๔ / ๔๕.๓๙ %	๒ / ๑.๔๒ %	-	-
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๓ / ๕๘.๘๓ %	๕๗ / ๔๐.๔๓ %	๑ / ๐.๗๑ %	-	-
๑๐	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูล สารสนเทศ	๕๘ / ๔๑.๑๓ %	๘๑ / ๕๗.๔๕ %	๒ / ๑.๔๒ %	-	-
๑๑	มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๙ / ๔๘.๙๔ %	๖๙ / ๔๘.๙๔ %	๓ / ๒.๑๓ %	-	-
๑๒	อาคารสถานที่ สะอาด และปลอดภัย	๖๙ / ๔๘.๙๔ %	๗๐ / ๔๙.๖๕ %	๒ / ๑.๔๒ %	-	-

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๘๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๐ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๕๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ ตามลำดับ

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๔ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๕ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๗๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๘ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมาก จำนวน ๘๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๖ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๕๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๒ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๕๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๔ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๘๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนพบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๗๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๕ รองลงมาในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๗๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๗ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๓ ตามลำดับ

๔. มีผังลำดับขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๗๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๙ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๒ ตามลำดับ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๘๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๕๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๘๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๕๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๓. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๔ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓ ตามลำดับ

๔. อาคาร สถานที่สะอาดและปลอดภัย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน ๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๔ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๕ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๒ ตามลำดับ

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวมในทัศนะของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๑
๒. ระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๔
๓. ระดับความพึงพอใจเฉย ๆ	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๕
๔. ระดับความพึงพอใจไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็นร้อยละ -
๕. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -