

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๔๒.๕๐
หญิง	๔๖	๕๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ - ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๓๑ ราย
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน - ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ - ราย
การขอใช้บริการ Internet - ราย	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ - ราย
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๑๓ ราย	การขอรับเบี้ยเด็กแรกเกิด ๔ ราย
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน - ราย	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก - ราย
การออกแบบอาคาร - ราย	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร - ราย
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๖ ราย	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๘ ราย
การชำระภาษีป้าย - ราย	งานทะเบียนพาณิชย์ (จดทะเบียน ,ยกเลิก) ๙ ราย
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ๑๑ ราย	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า - ราย
การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ภูมิปัญญาท้องถิ่นตำบล -	อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๕ / ๔๓.๗๕ %	๔๒ / ๕๒.๕๐ %	๓ / ๓.๗๕ %		
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๑ / ๓๘.๗๕ %	๔๓ / ๕๓.๗๕ %	๖ / ๗.๕ %		
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๗ / ๔๖.๒๕ %	๓๔ / ๔๒.๕๐ %	๙ / ๑๑.๒๕ %		
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๐ / ๕๐ %	๓๓ / ๔๑.๒๕ %	๗ / ๘.๗๕ %		
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๗ / ๔๘.๗๕ %	๒๔ / ๓๐ %	๖ / ๗.๕ %	๓ / ๓.๗๕ %	
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑ / ๕๑.๒๕ %	๓๒ / ๔๐ %	๔ / ๕ %	๓ / ๓.๗๕ %	
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๓ / ๕๓.๗๕ %	๓๐ / ๓๗.๕๐ %	๕ / ๖.๒๕ %	๒ / ๒.๕๐ %	
๘	มีผังลำดับขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๔ / ๕๕ %	๒๙ / ๓๖.๒๕ %	๕ / ๖.๒๕ %	๒ / ๒.๕๐ %	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๑ / ๖๓.๗๕ %	๒๐ / ๒๕ %	๖ / ๗.๕ %	๓ / ๓.๗๕ %	
๑๐	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๘ / ๖๐ %	๒๗ / ๓๓.๗๕ %	๕ / ๖.๒๕ %		
๑๑	มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๓ / ๖๖.๒๕ %	๑๗ / ๒๑.๒๕ %	๖ / ๗.๕ %	๔ / ๕ %	
๑๒	อาคารสถานที่ สะอาด และปลอดภัย	๕๓ / ๖๖.๒๕ %	๑๘ / ๒๒.๕๐ %	๒ / ๒.๕ %	๗ / ๘.๗๕ %	

จากส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐
๔	ระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๕
๓	ระดับความพึงพอใจเฉย ๆ	คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕
๑	ระดับความพึงพอใจไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕