

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	(๕๐.๐๐)
หญิง	๑๕	(๕๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๒๖.๖๗)
๒๖ - ๔๕ ปี	๘	(๒๖.๖๗)
๔๖ - ๖๕ ปี	๗	(๒๓.๓๓)
มากกว่า ๖๕ ปี	๗	(๒๓.๓๓)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถม	๗	(๒๓.๓๓)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	(๒๓.๓๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๑	(๓๖.๖๗)
ปริญญาตรี	๕	(๑๖.๗๗)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๒๖.๖๗)
รับจ้าง	๙	(๓๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	(๒๐.๐๐)
รับราชการ	-	-
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๖.๖๗)
อื่น ๆ	๕	(๑๖.๖๖)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	(๓.๓๓)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	(๖.๖๗)
การใช้ Internet ตำบล	๐	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	(๑๓.๓๓)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	(๑๐.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	(๖.๖๗)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	(๖.๖๗)
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑	(๓.๓๓)
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การชำระภาษีป้าย	-	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๘	(๒๖.๖๗)
อื่นๆ	๗	(๒๓.๓๓)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๙/ ๙๖.๖๗%	๑/ ๓.๓๓%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕/ ๘๓.๓๓%	๕/ ๑๖.๖๗%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๔/ ๘๐.๐๐%	๖/ ๒๐.๐๐%	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐/ ๖๖.๖๗%	๑๐/ ๓๓.๓๓%	-	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔/ ๘๐.๐๐%	๖/ ๒๐.๐๐%	-	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๔/ ๘๐.๐๐%	๖/ ๒๐.๐๐%	-	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ลำดับที่สี่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่ ๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๖