

แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน
อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลแบบสุ่ม จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	๕๒.๐
หญิง	๒๔	๔๘.๐
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘	๑๖.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๖.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๐.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๑๒.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๑๒.๐
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๑	
มัธยมศึกษา		๒๒.๐
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	๑๗	๓๔.๐
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)	๙	๑๐.๐
ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๘.๐
รวม	-	-
	๕๐	

๔. อาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	
ธุรกิจส่วนตัว		๘.๐
รับจ้าง	๑๖	๓๒.๐
เกษตรกร	๔๖	๔๖.๐
อื่น ๆ	๑๒	๑๒.๐
รวม	๑	๒.๐
	๕๐	

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๒	คน
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	๒	คน
๓. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน	๓	คน
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๖	คน
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน	๒	คน
๖. การออกแบบอาคาร	จำนวน	๒	คน
๗. การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน	จำนวน	๒	คน
๘. การชำระภาษีป้าย	จำนวน	๒	คน
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	๒	คน
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๒	คน
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน	๖	คน
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน	๕	คน
๑๓. การขอจดทะเบียน จดเปลี่ยนแปลง จดยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๒	คน
๑๔. ขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๖	คน
	จำนวน	๘	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๖	๓๓	๓๒	๑๖	๒	๑		
1.2 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๖๓	๓๑.๕	๓๕	๑๗.๕	๒	๑		
1.3 การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๖๘	๓๔	๒๙	๑๔.๕	๓	๑.๕		
1.4 ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๗	๓๓.๕	๓๐	๑๕	๓	๑.๕		
1.5 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐	๓๕	๒๕	๑๒.๕	๕	๒.๕		
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๓	๒๖.๕	๓๒	๑๖	๑๕	๗.๕		
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๕	๓๒.๕	๒๕	๑๒.๕	๑๐	๕		
2.3 ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๕๕	๒๗.๕	๓๓	๑๖.๕	๑๒	๖		
2.4 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๕๔	๒๗	๓๖	๑๘	๑๐	๕		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๖๕	๓๒.๕	๒๕	๑๒.๕	๑๐	๕		
3.2 เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๐	๒๕	๒๖	๑๐	๓๐	๑๕		
3.3 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๕๕	๒๗.๕	๒๙	๑๔.๕	๑๖	๘		
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๗๐	๓๕	๒๘	๑๔	๒	๑		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางส่วนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๕ ลำดับที่สาม คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๐

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๑

สูตร ร้อยละของความพึงพอใจ =

คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม × 100

ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด × จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม × จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม