

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	54	40.30	
หญิง	80	59.70	
รวม	134	100.00	

2. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
น้อยกว่า 30	4	2.98	
30 – 39 ปี	19	14.18	
40 – 49 ปี	52	38.81	
50 ปี ขึ้นไป	59	44.03	
รวม	134	100.00	

3. วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	100	74.63	
มัธยมศึกษา	2	1.49	
ประกาศนียบัตร	29	21.64	
ปริญญาตรี	0	0.00	
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.24	
รวม	134	100.00	

4. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เกษตรกร	92	68.66	
รับจ้างทั่วไป	27	20.15	
ค้าขาย	7	5.22	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	7	5.22	
อื่น ๆ (ระบุ)	1	0.75	
รวม	134	100.00	

5. ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
วันจันทร์ – ศุกร์ (ช่วงเช้า)	81	60.45	
วันจันทร์ – ศุกร์ (ช่วงบ่าย)	53	39.55	
วันจันทร์ – ศุกร์ (ช่วงพักเที่ยง)	0	0.00	
วันเสาร์ – อาทิตย์	0	0.00	
รวม	134	100.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	95	70.90	39	29.10	0	0	0	0	0	0	
2. การบริการเป็นไปตามขั้นตอน	57	42.54	77	57.46	0	0	0	0	0	0	
3. จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	63	47.01	70	52.24	1	0.75	0	0	0	0	
4. การจัดลำดับก่อน – หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	72	53.73	61	45.52	1	0.75	0	0	0	0	
5. การชี้แจงหรือแนะนำเมื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการให้บริการ	69	51.49	64	47.76	1	0.75	0	0	0	0	

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. การยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาสุภาพเรียบร้อย	119	88.81	15	11.19	0	0	0	0	0	0	
2. การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง	56	41.79	78	58.21	0	0	0	0	0	0	
3. มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด	65	48.51	69	51.49	0	0	0	0	0	0	
4. ความเต็มใจในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	69	51.49	65	48.51	0	0	0	0	0	0	
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	92	68.66	42	31.34	0	0	0	0	0	0	

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เข้าใช้บริการทุกชั้นตอนได้ง่าย	76	56.72	53	39.55	5	3.73	0	0	0	0	
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการบริการ	40	29.85	94	70.15	0	0	0	0	0	0	
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	27	20.15	104	77.61	3	2.24	0	0	0	0	
4. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	80	59.70	53	39.55	1	0.75	0	0	0	0	
5. การอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ	86	64.18	47	35.07	1	0.75	0	0	0	0	

แบบสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี งบประมาณ 2563
สำนักงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5,330
มาก	3,724
ปานกลาง	39
น้อย	0
น้อยที่สุด	0
รวม	9,093

สรุป

จำนวนคนตอบแบบสอบถาม จำนวน 134 คน

จำนวนคะแนนเต็มของผู้ตอบแบบสอบถาม $134 \times 75 = 10,050$ คะแนน

จำนวนคะแนนที่ได้ 9,093 คะแนน

$$= \frac{9,093 \times 100}{10,050}$$

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ = 90.48 %

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 คิดเป็นร้อยละ 90.48

.....

