

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยสำราญ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๓๒๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๐	๓๗.๕๐
หญิง	๒๐๐	๖๒.๕๐
รวม	๓๒๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๙๒	๒๘.๗๕
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๗๕	๕๔.๖๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๓	๑๖.๕๖
รวม	๓๒๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔๕	๔๕.๓๑
มัธยมศึกษา	๙๐	๒๘.๑๓
ปริญญาตรี	๘๕	๒๖.๕๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๒๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓๕	๔๒.๑๙
ผู้ประกอบการ	๔๐	๑๒.๕๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๔๕	๔๕.๓๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
อื่น ๆ ระบุ		
รวม	๓๒๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ประเด็น	ค่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑.ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๐	๑๒๐	๒๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๒๑	๕๔	๔๐	๕	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗๐	๑๒๐	๒๕	๕	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอก ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๔.๔ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	๓๑๐	๕	๕	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๙๒	๒๐	๘	๐	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๗. ข้อเสนอแนะ

-