

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - เดือนกันยายน ๒๕๖๐)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | |
|--------------------|--|---|
| ๑. เพศ | ชาย จำนวน ๑๔ คน | หญิง จำนวน ๑๖ คน |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๗ คน ๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑ คน | ๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๕ คน ๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓ คน ๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน |
| ๓. การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๓ คน ๓. อนุปริญญา จำนวน - คน ๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน | ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๕ คน ๔. ปริญญาตรี จำนวน ๑ คน |
| ๔.อาชีพ | ๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน ๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน ๗ คน ๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน - คน | ๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๑ คน ๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน - คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๑ คน |

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละความพึงพอใจ |
|---|------------------|---------|-------------|----------|----------------|-------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) | |
| ๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | ๑๔ | ๑๕ | ๑ | - | - | ๘๘.๖๗ |
| ๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | ๑๓ | ๑๗ | - | - | - | ๘๘.๖๗ |
| ๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ | ๑๖ | ๑๔ | - | - | - | ๙๐.๖๗ |
| ๔. ความสุภาพในการให้บริการ | ๑๕ | ๑๔ | ๑ | - | - | ๘๙.๓๓ |
| ๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๗ | ๑๓ | - | - | - | ๙๑.๓๓ |
| ๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ | ๒๐ | ๙ | ๑ | - | - | ๙๒.๖๗ |
| ๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | ๒๐ | ๙ | ๑ | - | - | ๙๒.๖๗ |
| ๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | ๒๐ | ๙ | ๑ | - | - | ๙๒.๖๗ |
| ๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ | ๒๓ | ๖ | ๑ | - | - | ๙๔.๖๗ |
| ๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | ๒๓ | ๖ | ๑ | - | - | ๙๔.๖๗ |
| เฉลี่ย | | | | | | ๙๑.๖๐ |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. **เพศ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๓๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

๒. **อายุ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๓๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๓. **การศึกษา** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๓๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ อนุปริญญา ไม่มีผู้มารับบริการ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔. **อาชีพ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๓๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ไม่มีผู้มารับบริการ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ **คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๖๐** โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๗ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๑๒ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๕๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๓๓ มาก ร้อยละ ๕๖.๖๗
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๓๓ มาก ร้อยละ ๔๖.๖๗
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสุภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๖.๖๗ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๔๓.๓๓
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๖๗ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓