

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเขย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๘ คน	หญิง	จำนวน ๑๒ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๓ คน	๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๑๑ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี	จำนวน ๓ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี	จำนวน - คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี	จำนวน - คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน
	๓. อนุปริญญา	จำนวน ๒ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน		
๔.อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	จำนวน - คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร	จำนวน ๑๔ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา	จำนวน ๒ คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน ๒ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน - คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๕	๑๕	-	-	-	๙๕.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๒	๘	-	-	-	๙๒.๐๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๓	๗	-	-	-	๙๓.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๑	๙	-	-	-	๙๑.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๘	-	-	-	๙๒.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๑	๙	-	-	-	๙๑.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๒	๗	๑	-	-	๙๑.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๔	๕	๑	-	-	๙๓.๐๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๑๔	๕	๑	-	-	๙๓.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๗	๓	-	-	-	๙๗.๐๐
เฉลี่ย						๙๒.๘๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน ไม่มีผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๓ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๖ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๒.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๘.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๖.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๒.๐๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๖.๐๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๘.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๒.๐๐