

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒	๑๐	๑	๑	-	๗๘.๕๗
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑	๑๑	๒	-	-	๗๘.๕๗
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๒	๘	๓	-	๑	๗๔.๒๘
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๕	๘	๑	-	๑	๘๑.๔๓
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	-	๑๐	๓	๑	-	๗๒.๘๖
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓	๙	๑	-	๑	๗๕.๕๗
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓	๙	๑	-	๑	๗๘.๕๗
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒	๙	๒	๑	-	๗๗.๑๔
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๒	๙	๒	๑	-	๗๗.๑๔
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒	๘	๔	-	-	๗๗.๑๔
เฉลี่ย						๘๔.๓๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๘ และเพศหญิง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๖ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ไม่มีผู้มารับบริการ

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ อนุปริญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๑๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ อาชีพนิสิต / นักศึกษา ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ไม่มีผู้มารับบริการ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๓๘ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๙ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๒ คน ระดับน้อยและน้อยที่สุด เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มาก ร้อยละ ๗๑.๔๒ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๑๕ น้อย ร้อยละ ๗.๑๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๗.๑๕ มาก ร้อยละ ๗๘.๕๗ ปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๒๘
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มาก ร้อยละ ๕๗.๑๔ ปานกลาง ร้อยละ ๒๑.๔๓ น้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๑๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๗๐ มาก ร้อยละ ๕๐.๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๑๕ น้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๑๕
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มาก ร้อยละ ๗๑.๔๒ ปานกลาง ร้อยละ ๒๑.๔๓ น้อย ร้อยละ ๗.๑๕
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๒๑.๔๓ มาก ร้อยละ ๖๔.๒๗ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๑๕ น้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๑๕

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๒๑.๔๓ มาก ร้อยละ ๖๔.๒๗ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๑๕ น้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๑๕
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มาก ร้อยละ ๖๔.๒๗ ปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๒๘ น้อย ร้อยละ ๗.๑๕
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มาก ร้อยละ ๖๔.๒๗ ปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๒๘ น้อย ร้อยละ ๗.๑๕
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มาก ร้อยละ ๕๗.๑๔ ปานกลาง ร้อยละ ๒๘.๕๘