

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน

(เดือนเมษายน ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๙ คน	หญิง	จำนวน ๑๑ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๒ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี	จำนวน ๒ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี	จำนวน ๓ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี	จำนวน ๘ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๙ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๙ คน
	๓. อนุปริญญา	จำนวน ๑ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน		
๔.อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	จำนวน - คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร	จำนวน ๑๖ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน - คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน - คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓	๑๒	๕	-	-	๗๘.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓	๑๒	๔	-	-	๗๕.๐๐
๓. ระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๙	-	-	-	๙๑.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๔	๖	-	-	-	๙๔.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๐	-	-	-	๙๐.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๓	๖	๑	-	-	๙๒.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	-	๑๐	๑๐	-	-	๗๐.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒	๗	๑๐	๑	-	๗๐.๐๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๗	๑๑	๒	-	-	๘๕.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓	๑๔	๓	-	-	๘๐.๐๐
เฉลี่ย						๘๒.๕๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และอาชีพอื่นๆ 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 ๑๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๘.๐๐ ปานกลาง ๑๕.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๘.๐๐ ปานกลาง ๑๒.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๕.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสุภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๔.๐๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓๐.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๘.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓๐.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๔.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๖.๐๐
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๖.๐๐ ปานกลาง ๙.๐๐