

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รอบที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๖ คน	หญิง	จำนวน ๙ 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 ๔ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี	จำนวน ๔ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๖ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๗ 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 ๑๑ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา	จำนวน ๒ คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน - คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน - คน	๖. อื่นๆ	จำนวน ๒ คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒	๑๒	๑	-	-	๖๑.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑	๑๓	๑	-	-	๖๐.๐๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๑	๔	-	-	-	๗๑.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๒	๓	-	-	-	๗๒.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑	๔	-	-	-	๗๑.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๐	๕	-	-	-	๗๐.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑	๘	๖	-	-	๕๕.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑	๘	๖	-	-	๕๕.๐๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๑๐	๕	-	-	-	๗๐.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๒	๓	-	-	-	๗๒.๐๐
เฉลี่ย						๖๕.๗๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

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 ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ไม่มีผู้มารับบริการ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๖๕.๗๐ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๕ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๖ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๖๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๒.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๓.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๖.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๒.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๖.๐๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอมากที่สุด ร้อยละ ๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๒.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการมากที่สุด ร้อยละ ๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๒.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๐๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๒.๐๐