สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รอบที่ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

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 ๗ คน
๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒ คน
๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๗ คน
๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๔ คน
๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

๓. การศึกษา
๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน
๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน
๓. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน
๔. ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๔.อาชีพ
๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน
๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน
๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน
๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน - คน
๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน
๖. อื่นๆ จำนวน ๒ คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖	๑๓	๑	-	-	๘๕.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒	๑๖	๑	๑	-	๗๙.๐๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๗	๑๐	๒	๑	-	๘๓.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๓	๕	๑	๑	-	๘๙.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๑๑	๒	-	-	๘๕.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔	๑๔	๒	-	-	๘๒.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔	๑๓	๓	-	-	๘๑.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๕	๑๓	๑	๑	-	๘๒.๐๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๖	๑๓	-	๑	-	๘๖.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๘	๑๑	-	๑	-	๘๖.๐๐
เฉลี่ย						**๘๓.๘๐**

/ผลการ...

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 ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ไม่มีผู้มารับบริการ

๓. **การศึกษา** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. **อาชีพ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๒๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ **คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๘๐** โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๖ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๑๑ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน ระดับน้อย เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย มากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๒.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๖๔.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๓.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับบริการ มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๖.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสุภาพในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๓.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๔.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๖.๐๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๖.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๖.๐๐

/๗. ผู้รับบริการ...

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๒.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๙.๐๐

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๒.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐

๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๒.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐

๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๔.๐๐ น้อย ร้อยละ ๒.๐๐