บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ที่ ศก ๘๙๔๐๑/๓๒๕ **วันที่** ๒๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ นั้น

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ฤมล

(นางสาวนฤมล แก้วเกิด)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ) จิรนันท์

(นางสาวจิรนันท์ เตมีย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ)

(นายนฤทธิ์ กาเมือง)
รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน
ปลัด อบต.ปราสาทเยอ

ปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ เพื่อพิจารณาสั่งการ ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสุวภัทร อุโลก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รอบที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๘ คน หญิง จำนวน ๒๒ คน

๒. อายุ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๑๐ คน
๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๑๑ คน
๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๑ คน
๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๘ คน
๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

๓. การศึกษา
๑. ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน
๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๒๑ คน
๓. อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน
๔. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๔.อาชีพ
๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน
๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน
๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน
๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๓ คน
๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน
๖. อื่นๆ จำนวน ๑๘ คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๑	๘	๑	-	-	๗๔.๔๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖	๑๑	๓	-	-	๗๒.๘๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๘	๑๑	๑	-	-	๗๔.๘๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๕	๕	-	-	-	๗๘.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๐	-	-	-	๗๖.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๕	๑๕		-	-	๗๔.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓	๑๔	๓	-	-	๗๒.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๙	๑๑	-	-	-	๗๕.๒๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๘	๑๐	๒	-	-	๗๔.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๔	๖	-	-	-	๗๗.๖๐
เฉลี่ย						๗๔.๘๘

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. **เพศ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

๒. **อายุ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ .๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ไม่มีผู้มารับบริการ

๓. **การศึกษา** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. **อาชีพ** ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ **คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๘๘** โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๘ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๑๑ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย มากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๗.๕๐

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับบริการ มากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสุภาพในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๑๒.๕๐

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๕.๐๐

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๓๗.๕๐

/๗. ผู้รับบริการ...

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕๐

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐

๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ น้อย ร้อยละ ๕.๐๐

๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๕.๐๐