



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ที่ ศก ๘๘๔๐๑/๓๕๕

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) นกมล

(นางสาวนกมล แก้วเกิด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)

จิราพร

(นางสาวจิราพร เตมีย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายณฤทธิ์ กาเมือง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

(ลงชื่อ)

(นายทองคำ ตอนศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเขย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รอบที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

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 ๗ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๑๔ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๐ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๖ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๙ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน
	๓. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน	๔. ปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน	
๔. อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๘ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๒ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน	๖. อื่นๆ จำนวน - คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๘	๒๐	๒	-	-	๘๘.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๓	๑๕	๒	-	-	๙๐.๕๐.
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๒๑	๑๖	๓	-	-	๘๙.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๒๒	๑๗	-	๑	-	๙๐.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓	๑๖	๑	-	-	๙๑.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๔	๑๔	๒	-	-	๙๑.๐๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘	๒๘	๔	-	-	๘๒.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘	๒๙	๓	-	-	๘๒.๕๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๑๖	๒๔	-	-	-	๘๘.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕	๒๕	-	-	-	๘๗.๕๐
เฉลี่ย						๘๗.๓๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และเพศหญิง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ อนุปริญญา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ และอาชีพอื่นๆ ไม่มีผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๓๕ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๘ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๒๐ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๒ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๕๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๕ มาก ร้อยละ ๓๗.๕ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๕ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๒.๕ น้อย ร้อยละ ๒.๕
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๕ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐

/๗. ผู้รับบริการ...

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๗๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๗๒.๕ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๖๐.๐๐ น้อย ร้อยละ
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๕ มาก ร้อยละ ๖๒.๕