



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ที่ ศก.๘๙๔๐๑/๙๗๐ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..... น.ก.น.

(นางสาวนฤมล แก้วเกิด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... ท.น.น.

(ลงชื่อ)..... จ.น.น.

(นางสาวจirinันท์ เตมีย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

(ลงชื่อ).....

(นายณฤทธิ์ กาเมือง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

/ความเห็น...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเขยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รอบที่ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๖ คน	หญิง จำนวน ๒๖ คน		
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี	จำนวน ๗ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี	จำนวน ๗ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๖ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๖ คน
	๓. อนุปริญญา	จำนวน ๑๐ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน		
๔.อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑ คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร	จำนวน ๒๑ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน ๔ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๖ คน	๖. อื่น ๆ	จำนวน ๖ คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๑	๑๑	-	-	-	๙๔.๘๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๑	๑๑	-	-	-	๙๔.๘๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๘	๒๔	-	-	-	๘๘.๖๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๒๙	๑๓	-	-	-	๙๓.๘๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๒๐	-	-	-	๙๐.๐๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๒	๓๐	-	-	-	๘๕.๘๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗	๓๐	๕	-	-	๘๑.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘	๒๙	๕	-	-	๘๑.๖๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๑๔	๒๔	๔	-	-	๘๔.๘๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๘	๑๔	-	-	-	๙๓.๔๐
เฉลี่ย						๘๘.๘๖

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๘๖ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๐ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๒๑ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๘๑ มาก ร้อยละ ๒๖.๑๙
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๘๑ มาก ร้อยละ ๒๖.๑๙
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๘๖ มาก ร้อยละ ๕๗.๑๔
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๐๕ มาก ร้อยละ ๓๐.๙๕
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๓๘ มาก ร้อยละ ๔๗.๖๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๕๗ มาก ร้อยละ ๗๑.๔๓

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๗๑.๔๓ ปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๙๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๑๙.๐๕ มาก ร้อยละ ๖๙.๐๕ ปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๙๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๓๓ มาก ร้อยละ ๕๗.๑๔ ปานกลาง ร้อยละ ๙.๕๒
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ มาก ร้อยละ ๓๓.๓๓