



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

ที่ ศก ๘๘๔๐๑/๒๕๖๘ วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนฤมล แก้วเกิด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวศิริมาศ สมพงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

(ลงชื่อ).....

(นายถาวร ชมชิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

คำสั่ง/ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

(ลงชื่อ).....

(นายทองคำ ตอนศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทเยอ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๗ คน	หญิง จำนวน ๒๓ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน	๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๘ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๙ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๔ คน
	๓. อนุปริญญา จำนวน ๕ คน	๔. ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน	
๔. อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๖ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน - คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๓ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน	๖. อื่น ๆ จำนวน ๔ คน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๕	๑๔	๑		-	๙๒.๐๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๐	๑๗	๓		-	๘๘.๕๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๙	๑๗	๔		-	๘๗.๕๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๑๘	๒		-	๘๙.๐๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๑๗	๓		-	๘๓.๕๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๙	๑๒	๘	๑	-	๘๔.๕๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๖	๑๔	๖	๔	-	๘๑.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๖	๑๖	๘		-	๘๔.๐๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๑๙	๑๑	๗	๓	-	๘๓.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๖	๑๒	๑		-	๙๐.๕๐
เฉลี่ย						๘๖.๓๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

๓. การศึกษา ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้มารับบริการ

๔. อาชีพ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ อาชีพรับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ อาชีพนิสิต / นักศึกษา ไม่มีผู้มารับบริการ อาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๓๕ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๐ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๑๕ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๔ คน ระดับน้อย เฉลี่ย ๑ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๕ มาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสุภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๒.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒๐ น้อย ร้อยละ ๒.๕

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๐๐ น้อย ร้อยละ ๑๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในค่าน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ
มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๐๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
มากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๗.๕๐ น้อย ร้อยละ ๗.๕๐
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
มากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕