



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ที่ ศก.๘๙๔๐๑/๒๖๗

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..... นกษ ๖

(นางสาวนฤมล แก้วเกิด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุทัย บัวภา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รทท.หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

(ลงชื่อ).....

(นายถาวร ชมชิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

คำสั่ง/ข้อสั่งการของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

(ลงชื่อ).....

(นางสุวิภัทร อุโลก)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลปรางสาทยะ

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเขย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๓ คน	หญิง จำนวน ๒๗ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน	๒. ระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓ คน
	๓. ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๖ คน	๔. ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๖ คน
	๕. ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๔ คน	๖. ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน - คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๒๐ คน
	๓. อนุปริญญา จำนวน ๙ คน	๔. ปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน	
๔. อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน	๒. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน
	๓. นิสิต / นักศึกษา จำนวน - คน	๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๗ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑ คน	๖. อื่น ๆ จำนวน ๔ คน

### ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๕	๑๑	๔	-	-	๙๐.๕๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๘	๑๐	๒	-	-	๙๓.๐๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๓๐	๘	๒	-	-	๙๔.๐๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๓๓	๗	๓๓	-	-	๙๖.๕๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๗	๓	-	-	๙๓.๕๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๙	๑๑		-	-	๙๔.๕๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๙	๑๐	๑	-	-	๙๔.๐๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๙	๙	๒	-	-	๙๓.๕๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๒๙	๑๐	๑	-	-	๙๔.๐๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๐	๖	๔	-	-	๙๓.๐๐
เฉลี่ย						๙๓.๖๕

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. เพศ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐

๒. อายุ ข้อมูลผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวน ๔๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้มารับบริการ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

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 อาชีพพนีสิต / 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 ๙๓.๖๕ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๙ คน ในระดับมาก เฉลี่ย ๙ คน ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๒ คน

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๕ มาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระยะเวลาการได้รับการบริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๑๗.๕๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๗.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๗.๕๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๗.๕๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๒.๕๐ ปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๕๐ มาก ร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕๐
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ มาก ร้อยละ ๑๕.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐๐