

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๗ คน

.....

มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการหน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

๑-๒ ครั้ง	จำนวน ๒๒ คน
๑-๔ ครั้ง	จำนวน ๑๑ คน
มากกว่า ๔ ครั้ง	จำนวน ๔ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา

๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ คน
๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน ๑๒ คน
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๖ คน
๑๔.๐๑ - เวลาปิดบริการ	จำนวน ๔ คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๑๕ คน	หญิง	จำนวน ๒๒ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑ คน		
	๒. ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๙ คน		
	๓. ๒๕ - ๓๕ ปี	จำนวน ๙ คน		
	๔. ๓๕ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๔ คน		
	๕. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๔ คน		

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด	จำนวน ๑๖ คน
๒. สมรส	จำนวน ๑๕ คน
๓. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน ๖ คน

๔. การศึกษา

๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน ๓ คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๕ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๒ คน
๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๓ คน
๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน

๕. อาชีพ

๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑ คน
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๑๐ คน
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๓ คน
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพดอิสระ	จำนวน ๗ คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน
๖. รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๓ คน
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน ๓ คน
๘. เกษตร/ประมง	จำนวน ๓ คน
๙. ว่างาน	จำนวน ๑ คน
๑๐. อื่นๆ	จำนวน - คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
	๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๔	๑๔	๔	-	-
	๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๑๗	๔	-	-
	๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๖	๑๗	๔	-	-
	๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนร วิธีการให้บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕.ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐	๒๓	๔	-	-
	๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-

ลำดับ ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑.ความสุข กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-
	๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๑	๒๕	๑	-	-
	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๒๖	๑	-	-
	๖.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒	๒๔	๑	-	-

ลำดับ ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑	๑๔	๒		
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๕	๑๙	๓	-	-
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	๑๔	๒๑	๒	-	-
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๒๑	๒	-	-
	๔.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕.คุณภาพและความทันสมัย “ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๕	๒๑	๑	-	-
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๑๖	๒๐	๑	-	-
	๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๒๐	๒		
	๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕	๒๐	๒		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๔.๒๗

๒.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการบริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

๔.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ ๔.๑๖

๖.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๕

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๒๙

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๓๕ ร้อยละ

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยเลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๔.๒๔

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ ร้อยละ ๔.๕๑

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการใช้ บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ ๔.๓๗

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อให้บริการ ร้อยละ ๔.๔๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๔.๓๕

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้ ร้อยละ ๔.๓๕

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีที่จอดรถบริการประชาชน
๒. ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้บริการประชาชน
๓. ในสถานที่ทำการ อบต.ควรมีสวนสาธารณะและสถานที่จอดรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

