

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

รับบริการ ๑. สำนักปลัด จำนวน ๑๓ คน ๒. กองคลัง จำนวน ๖ คน
๓. กองช่าง จำนวน ๓ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ๑. ชาย จำนวน ๘ คน ๒. หญิง จำนวน ๑๔ คน

๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๐ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ -๓๕ ปี จำนวน ๓ คน
๓. ระหว่าง ๓๖ -๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน

๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๘ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๔ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๐ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)

๔.อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๑๖ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๔ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๐ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน
๖. อื่น ๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ					
๑.๑ การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม	๑๔	๘	-	-	-
๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๒	๑๐	-	-	-
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐	๑๒	-	-	-
๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๔	๘	-	-	-

๒.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘	๔	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดีดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๙	๓	-	-	-
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒	๑๐	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๑๒	-	-	-
๓.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่					
๓.๑.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	๑๐	๑๒	-	-	-
๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๖	๑๑	๕	-	-
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๓	๙	-	-	-
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๐	๑๒	-	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ไม่มี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รับบริการ

การเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการห้องสำนักปลัด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๙ รองลงมาห้องกองคลัง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาห้องกองช่าง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑ รองลงมามีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ รองลงมาคือระดับปวช./ปวส. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ รองลงมาคือระดับปริญญา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ รองลงมามีอาชีพเป็นลูกจ้าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

๑.๑ การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕

๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

๒.๒ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔

๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕

๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕

๓. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

๓.๑ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕

๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๙ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑

๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ไม่มี