

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

รับบริการ ๑. สำนักปลัด จำนวน ๑๘ คน ๒. กองคลัง จำนวน ๘ คน
๓. กองช่าง จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๒ คน ๒. หญิง จำนวน ๑๘ คน

๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๐ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ -๓๕ ปี จำนวน ๖ คน
๓. ระหว่าง ๓๖ -๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน

๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๔ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๒ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๘ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน
๕. ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)

๔.อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๑๘ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๗ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๐ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ 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	๒๓	๗	-	-	-
๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓	๗	-	-	-
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๔	๑๖	-	-	-
๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๗	๑๓	-	-	-

๒.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๗	๓	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๗	๓	-	-	-
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕	๕	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖	๑๔	-	-	-
๓.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่					
๓.๑.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	๑๓	๑๗	-	-	-
๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๗	๒๐	๓	-	-
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๓	๗	-	-	-
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๗	๑๓	-	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ด้านสำนักงาน สถานที่ ในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการยังไม่เป็นระเบียบ ร้อยเรียงเท่าที่ควร เห็นควรจัดให้มีความเป็นระเบียบมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รับบริการ

การเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการห้องสำนักปลัด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาห้องกองคลัง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาห้องกองช่าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือระดับปวช./ปวส. จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และอนุปริญญา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคืออาชีพเป็นลูกจ้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

๑.๑ การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

๑.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

๑.๔ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒.๒ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

๓. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

๓.๑ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ด้านสำนักงาน สถานที่ ในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการยังไม่เป็นระเบียบ ร้อยเรียง และสะอาดเท่าที่ควร เห็นควรดำเนินการจัดสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และสะอาดมากขึ้น