

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

( เดือนตุลาคม - เดือนกันยายน 2564)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 80 คนมีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|            |                              |             |                       |             |
|------------|------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| 1.เพศ      | ชาย                          | จำนวน 27 คน | หญิง                  | จำนวน 53 คน |
| 2.อายุ     | 1. ต่ำกว่า 18 ปี             | จำนวน - คน  | 2. ระหว่าง 18 - 35 ปี | จำนวน 17 คน |
|            | 3. ระหว่าง 36 - 50 ปี        | จำนวน 33 คน | 4. มากกว่า 50 ปี      | จำนวน 30 คน |
| 3.การศึกษา | 1.ประถมศึกษา                 | จำนวน 40 คน | 2. มัธยมศึกษา         | จำนวน 25 คน |
|            | 3.ปวช./ปวส.                  | จำนวน 12 คน | 4. อนุปริญญา          | จำนวน - คน  |
|            | 5.ปริญญาตรี                  | จำนวน 3 คน  | 6. สูงกว่าปริญญาตรี   | จำนวน - คน  |
|            | 7.อื่น ๆ (ไม่มี)             |             |                       |             |
| 4.อาชีพ    | 1.เกษตรกร                    | จำนวน 53 คน | 2.ลูกจ้าง             | จำนวน 8 คน  |
|            | 3.รับราชการ                  | จำนวน 3 คน  | 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน 7 คน  |
|            | 6.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน 9 คน  |                       |             |

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                   | ระดับคุณภาพ |        |           |                 |
|----------|-------------------------------------------------|-------------|--------|-----------|-----------------|
|          |                                                 | ดีมาก(คน)   | ดี(คน) | พอใช้(คน) | ควรปรับปรุง(คน) |
| 1.       | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกสถานที่ที่เห็นง่าย | 39          | 37     | 4         | 0               |
| 2.       | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่   | 15          | 52     | 13        | 0               |
| 3.       | ความสุภาพในการให้บริการ                         | 50          | 26     | 4         | 0               |
| 4.       | ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ               | 28          | 36     | 16        | 0               |
| 5.       | การจัดสถานที่รอให้บริการ                        | 19          | 40     | 16        | 5               |
| 6.       | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ          | 27          | 38     | 15        | 0               |
| 7.       | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                    | 35          | 39     | 6         | 0               |
| 8.       | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม           | 43          | 29     | 8         | 0               |

|    |                                                                  |    |    |   |   |
|----|------------------------------------------------------------------|----|----|---|---|
| 9. | ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด | 53 | 27 | 0 | 0 |
|----|------------------------------------------------------------------|----|----|---|---|

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุง เฉลี่ย 0.69 และระดับพอใช้ เฉลี่ย 11.39 คน โดยรายการประเมินทั้ง 9 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 42.92คน และในระดับดี เฉลี่ย 45คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสุภาพในการให้บริการ จำนวนมากที่สุด 50 คน รองลงมาคือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมจำนวน 43 คนมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกสถานที่ที่เห็นง่าย จำนวน 39 คน มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน 35 คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 28 คน ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ จำนวน 27 การจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน 19 คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 15 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 43 คน คือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม และมีระดับความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 52 คนคือมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 48.75 ดี ร้อยละ 46.25 พอใช้ ร้อยละ 20
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 18.75 ดี ร้อยละ 65 พอใช้ร้อยละ 16.25
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 62.50 ดี ร้อยละ 32.50พอใช้ร้อยละ 5
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 35 ดี ร้อยละ 45พอใช้ร้อยละ 20
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ 23.75 ดี ร้อยละ 50พอใช้ร้อยละ 20 ควรปรับปรุง ร้อยละ 6.25

6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่ีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

ดีมาก ร้อยละ 33.75 ดี ร้อยละ 47.50พอใช้ร้อยละ 18.75

7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ

ดีมาก ร้อยละ 43.75 ดี ร้อยละ 48.75 พอใช้ร้อยละ 7.5

8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ 53.75ดี ร้อยละ 36.25 พอใช้ ร้อยละ 10

9. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด

ดีมาก ร้อยละ 66.25 ดี ร้อยละ 33.75