

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๔ คน หญิง จำนวน ๒๖ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน ๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๒ คน
๓. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๒๘ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๕ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๓ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๒๒ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๕ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน
อื่น ๆ นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๖ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๘	๒๒	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๖	๒๔	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๘	๒๒	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๒๖	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๒	๒๘	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๔	๒๖	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๖	๒๔	๐	๐

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีมุมหนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนได้ดูข่าวสารต่างๆ
มีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น สมุด ปากกา เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยการรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๒๗.๒ คน และในระดับดีเฉลี่ย ๒๓.๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมากจำนวนมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน รองลงมาคือความสุภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน เท่ากัน มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมากจำนวน ๒๖ คน เท่ากัน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๖ คน การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๒๖ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมาก จำนวน ๒๔ คน เท่ากัน ส่วนการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมาก จำนวน ๒๒ คน และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมากน้อยสุด จำนวน ๒๐ คน ซึ่งได้มีคำแนะนำให้มีมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์มสูง เพื่อให้สามารถรับชมรายการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อมมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๕ ดี ร้อยละ ๔๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๕ ดี ร้อยละ ๔๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖

๓. ข้อเสนอแนะ การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมหนังสือ นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ