

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๗ คน หญิง จำนวน ๓๓ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๖ คน
๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๒ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๑ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๒ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๙ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน - คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๘ คน ๖. สูงกว่าปริญญา จำนวน - คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๒๖ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๖ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๒ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน
๕. อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๐	๒๐	๐	๐
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๗	๒๓	๐	๐
๓.	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔	๒๖	๐	๐
๔.	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๒๖	๐	๐
๕.	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๗	๒๓	๐	๐
๖.	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๑	๒๙	๐	๐
๗.	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๒	๐	๐
๘.	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๘	๒๒	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๖.๑๒ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๓.๘๘ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๓๐ คน รองลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๔ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก ที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน ๒๑ คน ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๖๐ ดี ร้อยละ ๔๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดี มาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อย ละ ๔๔
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อยละ ๔๔