

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | | | | |
|------------------|---------------------------|-------------|--|-----------------------|-------------|
| 1. เพศ | ชาย | จำนวน 47 คน | | หญิง | จำนวน 53 คน |
| 2. อายุ | 1.ต่ำกว่า 18 ปี | จำนวน 1 คน | | 2.ระหว่าง 18 – 35 ปี | จำนวน 26 คน |
| | 3.ระหว่าง 36 – 50 ปี | จำนวน 43 คน | | 4.มากกว่า 50 ปี | จำนวน 30 คน |
| | | | | | |
| 3. ระดับการศึกษา | 1.ประถมศึกษา | จำนวน 40 คน | | 2.มัธยมศึกษา | จำนวน 22 คน |
| | 3.ปวช./ปวส. | จำนวน 12 คน | | 4.อนุปริญญา | จำนวน 5 คน |
| | 5.ปริญญาตรี | จำนวน 21 คน | | 6.สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน - คน |
| | 7.อื่นๆ | จำนวน - คน | | | |
| | | | | | |
| 4. อาชีพ | 1.เกษตรกร | จำนวน 41 คน | | 2.ลูกจ้าง | จำนวน 10 คน |
| | 3.รับราชการ | จำนวน 18 คน | | 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน 26 คน |
| | 5.นักเรียน/นักศึกษา/อื่นๆ | จำนวน 5 คน | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|----|-------|----------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ปรับปรุง |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | 42 | 43 | 15 | 0 |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | 50 | 35 | 15 | 0 |
| 3. มีความสุภาพในการให้บริการ | 59 | 37 | 4 | 0 |
| 4. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | 56 | 34 | 10 | 0 |
| 5. การจัดสถานที่ในการรอให้บริการ | 61 | 36 | 3 | 0 |
| 6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ | 59 | 39 | 2 | 0 |
| 7. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | 64 | 35 | 1 | 0 |
| 8. มีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | 61 | 32 | 7 | 0 |

/ผลการ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง รายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 42 คน ระดับดี เฉลี่ย 43 คน และระดับพอใช้ เฉลี่ย 15 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนในระดับดีมาก เรื่องมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวนมากที่สุด 64 คน รองลงมาคือการจัดสถานที่ในการรอให้บริการและมีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 61 คน มีความพึงพอใจในการให้บริการและห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 59 คน มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 56 คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 50 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด คือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 คน ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้มารับบริการก็ยังมีมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ดีมากร้อยละ 42 ดีร้อยละ 43 พอใช้ร้อยละ 15
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมากร้อยละ 50 ดีร้อยละ 35 พอใช้ร้อยละ 15
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีความสุภาพในการให้บริการ ดีมากร้อยละ 59 ดีร้อยละ 37 พอใช้ร้อยละ 4
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมากร้อยละ 56 ดีร้อยละ 34 พอใช้ร้อยละ 10
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่ในการรอให้บริการ ดีมากร้อยละ 61 ดีร้อยละ 36 พอใช้ร้อยละ 3
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ ดีมากร้อยละ 59 ดีร้อยละ 39 พอใช้ร้อยละ 2
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ดีมากร้อยละ 64 ดีร้อยละ 35 พอใช้ร้อยละ 1
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมากร้อยละ 61 ดีร้อยละ 32 พอใช้ร้อยละ 7