สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกะเทียม
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๑
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมดจำนวน ๕๐ คนมีรายละเอียดดังนี้

.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย จำนวน ๒๓ คน หญิง จำนวน ๒๗ คน

๒.อายุ
๑.) ต่ำกว่า ๑๘ ปีจำนวน ๔ คน
๒.) ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปีจำนวน ๑๓ คน
๓.) ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปีจำนวน ๒๓ คน
๔.) มากกว่า ๕๐ ปีจำนวน ๑๐ คน

๓.การศึกษา
๑.) ประถมศึกษาจำนวน ๒๗ คน
๒.) มัธยมศึกษาจำนวน ๗ คน
๓.) ปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน
๔.) อนุปริญญาจำนวน ๔ คน
๕.) ปริญญาตรีจำนวน ๕ คน
๖.) สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑ คน
๗.) อื่นๆ (ไม่มี)

๔.อาชีพ
๑.) เกษตรกรจำนวน ๒๓ คน
๒.) ลูกจ้างจำนวน ๖ คน
๓.) รับราชการจำนวน ๘ คน
๔.) ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๗ คน
๖.) อื่นๆนักเรียน / นักศึกษาจำนวน ๖ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

ที่	รายการ	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๘	๓๒	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงลดขั้นตอนแลพระยะเวลาการปฏิบัติงาน	๖๗	๓๓	๐	๐
๓	ความให้สุภาพในการให้บริการ	๗๐	๓๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔	๒๖	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๗๒	๒๘	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๗๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๘	๒๒	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๔	๓๖	๐	๐
	ผลรวม	**๕๖๘**	**๒๓๒**	**๐**	**๐**
	คิดเป็นร้อยละ	**๗๑.๐๐**	**๒๙.๐๐**	**๐**	**๐**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกะเทียมจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ –๔๙ ปีส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกะเทียมในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุงโดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๒๒.๖๓ คนและในระดับดีเฉลี่ย ๒๗.๓๗ คนมีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายอยู่ในระดับดีมากจำนวนมากที่สุด ๒๘ คนเนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมารองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๖ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๓ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกันและคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึงซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลสระกะเทียมมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายดีมากร้อยละ ๖๘ ดีร้อยละ ๓๒

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ดีมากร้อยละ ๖๗ ดีร้อยละ ๓๓

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการดีมากร้อยละ ๗๐ ดีร้อยละ ๓๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการดีมากร้อยละ ๗๔ ดีร้อยละ ๒๖

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการดีมากร้อยละ ๗๒ ดีร้อยละ ๒๘

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการดีมากร้อยละ ๗๕ ดีร้อยละ ๒๕

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอดีมากร้อยละ ๗๘ ดีร้อยละ ๒๒

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลาดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมากร้อยละ๖๔ ๓๖ ดีร้อยละ

<u>สรุปผลรวม</u> ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๑
ระดับดีมาก ร้อยละ ๒๙