

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	() ชาย.....๒๒.....คน	() หญิง.....๒๘.....คน
๒. อายุ	() ต่ำกว่า ๒๐ ปี.....๕.....คน	() ๒๐ - ๓๐ ปี.....๑๑.....คน
	() ๓๑ - ๔๑ ปี.....๑๔.....คน	() ๔๑ - ๕๐ ปี.....๙.....คน
	() ๕๑ - ๖๐ ปี.....๗.....คน	() มากกว่า ๖๐ ปี.....๔.....คน
๓. การศึกษา	() ประถมศึกษา.....๑๕.....คน	() มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า.....๕.....คน
	() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า.....๕.....คน	() ปริญญาตรี.....๒๕.....คน
	() สูงกว่าปริญญาตรี.....-.....คน	() อื่นๆ-.....คน
๔. อาชีพ คน	() รับราชการ.....๑๐.....คน	() เอกชน/รัฐวิสาหกิจ..... ๑๓
	() รับจ้าง.....๘.....คน	() นักเรียน/นักศึกษา.....๙.-.....คน
	() เกษตรกร.....๑๐.....คน	() อื่นๆ.....-.....คน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๑๕	๑๐		
๒. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๕	๑๒	๒๓		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	๒๐	๑๐		
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๕	๑๕	๑๐		
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๕	๑๐	๑๕		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐	๑๕	๑๕		
๗. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๕	๑๕	๒๐		
๘. ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑๘	๒๒	๑๐		
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๙. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓	๑๒	๑๕		
๑๐. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๕	๑๕	๑๐		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๑ปี ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยในภาพรวม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ ระดับ ๔ และระดับ ๓ โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ ข้อ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ๕ เฉลี่ย ๔๒.๒ คน ในระดับ ๔ เฉลี่ย ๓๐.๒ คน และในระดับ ๓ เฉลี่ย ๒๗.๖ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับ ๕ (๑) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (๔) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม จำนวนเท่ากันมากที่สุด ๒๕ คน (๔) ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ มีจำนวน ๒๓ คน และ (๖) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายโดยรวมมีจำนวน ๒๐ คน อยู่ระดับที่ ๒ และ ๓ ตามลำดับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับ ๔ (๘) ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีจำนวนมากที่สุด ๒๒ คน (๓) ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีจำนวน ๒๐ คน และ(๔) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม (๑๐) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีจำนวนเท่ากัน ๑๕ คน อยู่ระดับที่ ๒ และ ๓ ตามลำดับ อยู่ในระดับ ๓ (๒)มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีจำนวนมากที่สุด ๒๓ คน (๗) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ มีจำนวน ๒๐ คน (๕) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (๔) ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีจำนวนเท่ากัน ๑๕ คน อยู่ระดับที่ ๒ และ ๓ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ ผู้รับบริการก็ยังมีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากกับผลการบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๕๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐ |
| ๒. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๒๔ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๔๖ |
| ๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๔๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๔๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐ |
| ๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๕๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐ |
| ๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๕๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๒๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๓๐ |
| ๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๔๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๓๐ |
| ๗. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๔๐ |
| ๘. ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๓๖ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๔๔ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐ |
| ๙. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๔๖ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๒๔ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๓๐ |
| ๑๐. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | อยู่ในระดับ ๕ ร้อยละ ๕๐ | อยู่ในระดับ ๔ ร้อยละ ๓๐ | อยู่ในระดับ ๓ ร้อยละ ๒๐ |