

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือน มกราคม - พฤษภาคม ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับเงินบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

๑. เพศ ชาย ๖ คน หญิง ๑๔ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๒ คน  
๓. ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี จำนวน ๒ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน  
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๐ คน  
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน  
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๑๑ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๔ คน  
๓. รับราชการ จำนวน ๑ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน  
๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑ คน

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใจ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๐	๑๔	๖	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๕	๕	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๔	๖	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๘	๒	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕	๕	๐	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการทั้ง ๘ รายการมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๓.๒๕ คน และระดับดี ๖.๗๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๘ คน รองลงมาคือให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง จำนวน ๑๗ คน สำหรับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับดีมาก จำนวน ๑๖ คน และในประเด็นมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับดีมาก ในจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน ๑๕ คน ส่วนการจัดสถานที่รอให้บริการและห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากใน จำนวนเท่ากันคือ ๑๔ คน และคะแนนความพึงพอใจใน ระดับดีต่ำสุด ได้แก่ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เพิ่มเพื่อให้มีป้ายบอกในการให้บริการชัดเจนและเห็นได้ง่าย เพียงพอกับความต้องการ อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๕ ดี ร้อยละ ๑๕
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดี ร้อยละ ๗๐ พอใจ ร้อยละ ๓๐