



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม

ที่ นฐ ๗๘๑๐๑/

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ อบต.สวนป่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ที่ ๒๗๒/๒๕๖๐ เรื่องการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ๑.๔ งานประชาสัมพันธ์ ในความรับผิดชอบของ นางสาวกัญท์กัสสร สวัสดิ์รักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ (๒) งานติดต่อประสานงาน ต้อนรับ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการประจำจุดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า (๖) สำรวจ รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าพร้อมทั้งเสนอผู้เกี่ยวข้องทราบ

ข้อเท็จจริง

ข้าพเจ้า นางสาวกัญท์กัสสร สวัสดิ์รักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ได้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการประจำจุดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า และจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พร้อมทั้งสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสำรวจความพึงพอใจ (ตามเอกสารแนบท้าย)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญท์กัสสร สวัสดิ์รักษา)

นักประชาสัมพันธ์

(นายประพันธ์ มีแต้ม)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางสาวโยชิตา จันทวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

ทราบ

(นายระหงษ์ แพร่อัตถ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๓๕.๓๓
หญิง	๙๗	๖๔.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๒.๖๗
ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๔๓	๒๘.๖๗
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๔๗	๓๑.๓๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๕๖	๓๗.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๖	๔๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๔๑	๒๗.๓๓
ปวช./ปวส.	๒๓	๑๕.๓๓
อนุปริญญา	๑๒	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๕.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๗๒	๔๘.๐๐
ลูกจ้าง	๕๖	๓๗.๓๓
รับราชการ	๔	๒.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๓	๒.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๐๔	๔๓	๓	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙๗	๔๘	๕	๐
มีความสุภาพในการบริการ	๑๐๑	๔๗	๒	๐
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๕	๔๔	๑	๐
การสถานที่รอให้บริการ	๑๑๔	๓๔	๒	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๑๐	๓๖	๔	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๐๙	๓๕	๖	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๐๓	๔๕	๒	๐
เฉลี่ย	๑๐๕.๓๘	๔๑.๕๐	๓.๑๓	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๙.๓๗	๒๘.๖๘	๒.๐๐	๐.๐๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖๔.๗๐	๓๒.๐๒	๓.๓๔	๐.๐๐
มีความสุภาพในการบริการ	๖๗.๓๗	๓๑.๓๕	๑.๓๓	๐.๐๐
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐.๐๔	๒๙.๓๕	๐.๖๗	๐.๐๐
การสถานที่รอให้บริการ	๗๖.๐๔	๒๒.๖๘	๑.๓๓	๐.๐๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๗๓.๓๗	๒๔.๐๑	๒.๖๗	๐.๐๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๒.๗๐	๒๓.๓๕	๔.๐๐	๐.๐๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๘.๗๐	๓๐.๐๒	๑.๓๓	๐.๐๐
เฉลี่ย	๗๐.๒๙	๒๗.๖๘	๒.๐๘	๐.๐๐

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (จากแบบสำรวจ ๑๕๐ ชุด)**

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี พอใช้ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๐๕.๓๘ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๔๑.๕๐ คน และในระดับพอใช้ เฉลี่ย ๓.๑๓ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๔ เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือประเด็นห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๗ ประเด็นมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๐ ประเด็นให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๔ ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๗ ประเด็นการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๐ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๗ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๓๗ ดี ร้อยละ ๒๘.๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๒.๐๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๖๔.๗๐ ดี ร้อยละ ๓๒.๐๒ พอใช้ ร้อยละ ๓.๓๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๗.๓๗ ดี ร้อยละ ๓๑.๓๕ พอใช้ ร้อยละ ๑.๓๓
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๐.๔๐ ดี ร้อยละ ๒๙.๓๕ พอใช้ ร้อยละ ๐.๖๗
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๖.๐๔ ดี ร้อยละ ๒๒.๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๑.๓๓
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๓.๓๗ ดี ร้อยละ ๒๔.๐๑ พอใช้ ร้อยละ ๒.๖๒
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๗๒.๗๐ ดี ร้อยละ ๒๓.๓๕ พอใช้ ร้อยละ ๔.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๖๘.๗๐ ดี ร้อยละ ๓๐.๐๒ พอใช้ ร้อยละ ๑.๓๓

