

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ชาย | ๕๘ | ๔๖.๔๐ |
| หญิง | ๖๗ | ๕๓.๖๐ |
| รวม | ๑๒๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี | ๖ | ๔.๘๐ |
| ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี | ๒๑ | ๑๖.๘๐ |
| ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี | ๔๒ | ๓๓.๖๐ |
| มากกว่า ๕๐ ปี | ๕๖ | ๔๔.๘๐ |
| รวม | ๑๒๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา | ๕๐ | ๔๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษา | ๓๗ | ๒๙.๖๐ |
| ปวช./ปวส. | ๑๘ | ๑๔.๔๐ |
| อนุปริญญา | ๑๑ | ๘.๘๐ |
| ปริญญาตรี | ๙ | ๗.๒๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวม | ๑๒๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| เกษตรกร | ๕๔ | ๔๓.๒๐ |
| ลูกจ้าง | ๔๒ | ๓๓.๖๐ |
| รับราชการ | ๓ | ๒.๔๐ |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๑๘ | ๑๔.๔๐ |
| อื่น ๆ | ๘ | ๖.๔๐ |
| รวม | ๑๒๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

| ประเด็นความพึงพอใจ | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|--|--------------|--------------|------------|-------------|
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | ๙๓ | ๓๒ | ๐ | ๐ |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | ๘๔ | ๔๑ | ๓ | ๐ |
| มีความสุภาพในการบริการ | ๘๓ | ๓๗ | ๕ | ๐ |
| ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | ๗๘ | ๔๔ | ๓ | ๐ |
| การสถานที่รอให้บริการ | ๘๗ | ๓๖ | ๒ | ๐ |
| ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | ๙๐ | ๓๑ | ๔ | ๐ |
| มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | ๘๖ | ๓๓ | ๖ | ๐ |
| การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | ๗๗ | ๔๓ | ๕ | ๐ |
| เฉลี่ย | ๘๔.๗๕ | ๓๗.๑๒ | ๓.๕ | ๐ |

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

| ประเด็นความพึงพอใจ | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|--|--------------|--------------|-------------|-------------|
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | ๗๔.๔๐ | ๒๕.๖๐ | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | ๖๗.๒๐ | ๓๒.๘๐ | ๒.๔๐ | ๐.๐๐ |
| มีความสุภาพในการบริการ | ๖๖.๔๐ | ๒๙.๖๐ | ๔.๐๐ | ๐.๐๐ |
| ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | ๖๒.๔๐ | ๓๕.๒๐ | ๒.๔๐ | ๐.๐๐ |
| การสถานที่รอให้บริการ | ๖๙.๖๐ | ๒๘.๘๐ | ๑.๖๐ | ๐.๐๐ |
| ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | ๗๒.๐๐ | ๒๔.๘๐ | ๓.๒๐ | ๐.๐๐ |
| มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | ๖๘.๘๐ | ๒๖.๔๐ | ๔.๘๐ | ๐.๐๐ |
| การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | ๖๑.๖๐ | ๓๔.๔๐ | ๔.๐๐ | ๐.๐๐ |
| เฉลี่ย | ๖๗.๘๐ | ๒๙.๗๐ | ๒.๘๐ | ๐.๐๐ |

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (จากแบบสำรวจ ๑๒๕ ชุด)**

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี พอใช้ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๘๔.๗๕ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๓๗.๑๒ คน และในระดับพอใช้ เฉลี่ย ๓.๕๐ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องประเด็น ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือประเด็นห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ ประเด็นมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐ ประเด็นป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๐ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐ ประเด็นให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๐ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๗๔.๔๐ ดี ร้อยละ ๒๕.๖๐ พอใช้ ร้อยละ ๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๖๗.๒๐ ดี ร้อยละ ๓๒.๘๐ พอใช้ ร้อยละ ๒.๔๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๖.๔๐ ดี ร้อยละ ๒๙.๖๐ พอใช้ ร้อยละ ๔.๐๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๒.๔๐ ดี ร้อยละ ๓๕.๒๐ พอใช้ ร้อยละ ๒.๔๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๖๐ ดี ร้อยละ ๒๘.๘๐ พอใช้ ร้อยละ ๑.๖๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๒.๐๐ ดี ร้อยละ ๒๔.๘๐ พอใช้ ร้อยละ ๓.๒๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๖๘.๘๐ ดี ร้อยละ ๒๖.๔๐ พอใช้ ร้อยละ ๔.๘๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๖๑.๖๐ ดี ร้อยละ ๓๔.๔๐ พอใช้ ร้อยละ ๔.๐๐

แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส. อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง อื่น ๆ
 รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับ ที่ | รายการประเมิน | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควร ปรับปรุง |
|--------------|--|-------|----|-------|-----------------|
| ๑ | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | | | | |
| ๒ | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | | | | |
| ๓ | มีความสุภาพในการบริการ | | | | |
| ๔ | ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | | | | |
| ๕ | การสถานที่รอให้บริการ | | | | |
| ๖ | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | | | | |
| ๗ | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | | | | |
| ๘ | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | | | | |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า