



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม

ที่ นฐ ๗๘๑๐๑/

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ อบต.สวนป่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ที่ ๒๗๒/๒๕๖๐ เรื่องการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ๑.๔ งานประชาสัมพันธ์ ในความรับผิดชอบของ นางสาวภัณฑิลาภัสสร สวัสดิ์รักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ (๒) งานติดต่อ ประสานงานต้อนรับ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการประจำจุดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า (๖) สำรวจ รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าพร้อมทั้งเสนอผู้เกี่ยวข้องทราบ

ข้อเท็จจริง

ข้าพเจ้า นางสาวภัณฑิลาภัสสร สวัสดิ์รักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ได้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการประจำจุดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า และจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พร้อมทั้งสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสำรวจความพึงพอใจ (ตามเอกสารแนบท้าย)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภัณฑิลาภัสสร สวัสดิ์รักษา)

นักประชาสัมพันธ์

(นายประพันธ์ มีแต้ม)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางสาวโยชิตา จันทวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

ทราบ

(นางสาวโยชิตา จันทวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๔๕.๐๐
หญิง	๔๔	๕๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	๑๐.๐๐
ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๒๘	๓๕.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๖	๔๕.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๕	๕๖.๒๕
มัธยมศึกษา	๒๕	๓๑.๒๕
ปวช./ปวส.	๕	๖.๒๕
อนุปริญญา	๓	๓.๗๕
ปริญญาตรี	๒	๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๒	๕๒.๕๐
ลูกจ้าง	๒๑	๒๖.๒๕
รับราชการ	๓	๓.๗๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	๒	๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕๓	๒๗	๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๔๔	๓๓	๓	๐
มีความสุภาพในการบริการ	๔๒	๓๓	๕	๐
ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๓๕	๓	๐
การสถานที่รอให้บริการ	๓๙	๓๖	๕	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔๙	๒๘	๓	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๗	๓๑	๒	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔๕	๓๒	๓	๐
เฉลี่ย				

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๖.๒๕	๓๓.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๕๕.๐๐	๔๑.๒๕	๓.๗๕	๐.๐๐
มีความสุภาพในการบริการ	๕๒.๕๐	๔๑.๒๕	๖.๒๕	๐.๐๐
ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๕๒.๕๐	๔๓.๗๕	๓.๗๕	๐.๐๐
การสถานที่รอให้บริการ	๔๘.๗๕	๔๕.๐๐	๖.๒๕	๐.๐๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๖๑.๒๕	๓๕.๐๐	๓.๗๕	๐.๐๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๕๘.๗๕	๓๘.๗๕	๒.๕๐	๐.๐๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕๖.๒๕	๔๐.๐๐	๓.๗๕	๐.๐๐
เฉลี่ย				

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (จากแบบสำรวจ ๘๐ ชุด)**

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี พอใช้ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๔๕.๑๒ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๓๑.๘๘ คน และในระดับพอใช้ เฉลี่ย ๓ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมากจำนวนมากที่สุด ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๕ เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ สำหรับมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่ คือ ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ สำหรับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับพอๆ กัน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่ามีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๖๖.๒๕ ดี ร้อยละ ๓๓.๗๕ พอใช้ ร้อยละ ๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๕๕.๐๐ ดี ร้อยละ ๔๑.๒๕ พอใช้ ร้อยละ ๓.๗๕
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๒.๕๐ ดี ร้อยละ ๔๑.๒๕ พอใช้ ร้อยละ ๖.๒๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๒.๕๐ ดี ร้อยละ ๔๓.๗๕ พอใช้ ร้อยละ ๓.๗๕
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๗๕ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ ๖.๒๕
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๑.๒๕ ดี ร้อยละ ๓๕ พอใช้ ร้อยละ ๓.๗๕
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๕๘.๗๕ ดี ร้อยละ ๓๘.๗๕ พอใช้ ร้อยละ ๒.๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๕๖.๒๕ ดี ร้อยละ ๔๐.๐๐ พอใช้ ร้อยละ ๓.๗๕

แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส. อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง
 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