



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ.....(สำนักงานปลัด).....
ที่.....ลงวันที่.....๓๐..กันยายน...๒๕๖๕.....
เรื่อง.....รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ นั้น

จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับมา รวมจำนวน ๑๓๕ ชุด ชุดของแบบสำรวจทั้งหมด ๒๐๐ ชุด จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นชาย ร้อยละ ๕๗.๐๓
ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นหญิง ร้อยละ ๔๒.๙๗
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๘๕
ช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๔๘.๘๙
ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๔.๐๗
- สถานภาพ โสด ร้อยละ ๖๐.๐๐
สถานภาพสมรส ร้อยละ ๒๙.๖๓
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๐.๓๗
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ ๓๙.๒๖
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๐.๓๔
ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๕.๕๖, สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๔๔
- สถานภาพของผู้มารับบริการ
รับราชการ ร้อยละ ๙.๖๒
รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๗.๔๐
ลูกจ้าง ร้อยละ ๑๒.๖๐
เกษตรกร ร้อยละ ๔๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๑๒.๖๐
รับจ้าง ร้อยละ ๑๗.๗๘

สรุปการประเมินผลสำเร็จของแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ

/๒. ระดับความพึงพอใจ

๒. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าร้อยละ ๗๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ



(นางสาวศศิธร พุ่มขจร)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ



(นางสาวศิวาพร มนุนตร)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นางฐิติมา รอดคง)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ



(นายพงศธร เนื่องชุมพร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอมือง จังหวัดชุมพร**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด135.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	110	55	
● หญิง	90	45	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	16	11.85	
● 21 - 40 ปี	66	48.89	
● 41 - 60 ปี	34	25.18	
● 60 ปีขึ้นไป	19	14.07	
3. สถานภาพ			
● โสด	81	60.00	
● สมรส	40	29.63	
● หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	10.37	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	53	39.26	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	55	40.74	
● ปริญญาตรี	21	15.56	
● สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.44	
5. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● รับราชการ	13	9.62	
● รัฐวิสาหกิจ	10	7.40	
● ลูกจ้าง	17	12.60	
● เกษตรกรรม	54	40.00	
● ธุรกิจส่วนตัว	17	12.60	
● รับจ้าง	24	17.78	
● อื่นๆ โปรดระบุ			

ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย 57.03 เพศหญิง 42.97

ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	155	77.5	20	10	11	5	14	7	-	-
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	151	75.50	30	15	17	8.5	11	5.5	-	-
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	160	80	22	11	10	5	8	4	-	-
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	155	77.50	25	12.5	15	7.5	5	2.5	-	-
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม	148	74.0	40	20	12	6.0	-	-	-	-
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร										
2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	170	85.0	20	10	5	2.5	4	2.0	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	167	83.5	15	7.5	12	6.0	2	1.0	-	-
2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้รับบริการ	145	72.5	41	20.5	13	6.50	1	0.50	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	160	80	33	16.5	27	13.5	6	3	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ	158	79	25	12.5	11	5.5	6	3	-	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	170	85	21	10.5	7	3.5	2	1	-	-
3.2 สถานที่สะอาด ระบายร้อยมีความร่มรื่นสวยงาม	148	74	47	23.5	5	2.5	-	-	-	-
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น	151	75.50	31	15.5	11	5.5	7	3.5	-	-
3.4 การบริการด้านหนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่มเพียงพอ	163	81.5	21	10.5	11	5.5	15	.5		
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	167	83.5	27	13.5	15	3	-	-	-	-
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	155	77.50	33	16.5	7	3.5	5	2.5	-	-