



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ.....(สำนักงานปลัด).....
ที่.....ลงวันที่..... 25 เม.ย. 2562
เรื่อง.....รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒ นั้น

จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับมา รวมจำนวน ๑๓๕ ชุด ชุดของแบบสำรวจทั้งหมด ๒๐๐ ชุด จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นชาย ร้อยละ ๕๗.๐๓ ,เป็นหญิง ร้อยละ ๔๒.๙๗
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๘๕ , ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๔๘.๘๙ , ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๔.๐๗
- สถานภาพ โสด ร้อยละ ๖๐.๐๐ , สมรส ร้อยละ ๒๙.๖๓ , หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๐.๓๗
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ ๓๙.๒๖ , ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๐.๗๔ , ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๕.๕๖ , สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๔๔
- สถานภาพของผู้มารับบริการ รับราชการ ร้อยละ ๙.๖๒ , รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๗.๔๐ , ลูกจ้าง ร้อยละ ๑๒.๖๐ , เกษตรกรรม ร้อยละ ๔๐.๐๐ , ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๑๒.๖๐ , รับจ้าง ร้อยละ ๑๗.๗๘

๒. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

(นางสาวศิวพร มนุนตร)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายชาติรี มีจันนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

(นายพงศธร เนืองชุมพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ตอนที่ 2 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	67	49.62	41	30.37	17	12.60	7	5.18	3	2.22
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	70	51.85	49	36.30	10	7.40	5	3.70	1	0.74
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	53	39.25	69	51.11	8	5.92	4	2.96	1	0.74
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	55	40.74	71	52.59	6	4.44	1	0.74	2	1.48
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม	71	52.60	48	35.5	12	8.89	2	1.48	2	1.48
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร										
2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	74	54.81	45	33.33	14	10.37	1	0.74	1	0.74
2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	80	59.26	41	30.37	11	8.15	2	1.48	1	0.74
2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้รับบริการ	77	57.03	47	34.81	5	3.70	4	2.96	2	1.48
2.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	52	38.51	64	47.40	12	8.89	5	3.70	2	1.48
2.5 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ	59	43.70	67	49.62	7	5.18	1	0.74	1	0.74
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	66	48.89	49	36.30	15	11.11	3	2.22	2	1.48
3.2 สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม	57	42.22	53	39.26	20	14.81	4	2.96	1	0.74
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น	69	51.11	60	44.44	4	2.96	1	0.74	1	0.74
3.4 การบริการด้านหนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่มเพียงพอ	85	62.96	46	34.07	2	1.48	1	0.74	1	0.74
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	66	48.89	49	36.30	15	11.11	3	2.22	2	1.48
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	77	57.03	47	34.81	5	3.70	4	2.96	2	1.48

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอมือง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด135.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	77	57.03	
• หญิง	58	42.97	
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