

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๔๓ ๕๗	๔๓.๐๐ ๕๗.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓ ๔๒ ๒๒ ๒๓	๑๓.๐๐ ๔๒.๐๐ ๒๒.๐๐ ๒๓.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗ ๓๖ ๒๖ ๑๑	๒๗.๐๐ ๓๖.๐๐ ๒๖.๐๐ ๑๑.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	๒๓ ๑๘ ๔๔ ๑๔ ๑	๒๓.๐๐ ๑๘.๐๐ ๔๔.๐๐ ๑๔.๐๐ ๑.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๔	๓๔	๒	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๙	๓๑	๐	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐
รวม						๖.๕๖	๙๓.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๔	๓๖	๐	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๑	๒๘	๑	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๙	๒๐	๑	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
รวม						๑๔.๑๒	๙๔.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๖	๒๓	๑	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐
รวม						๒๓.๙๐	๙๕.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๒	๒๗	๑	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๔	๒๕	๑	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
รวม						๑๙.๙๓	๙๔.๘๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๗.๕๐

รูป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมา การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับมากที่สุด)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ อบต.ปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๓.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๘๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร โทร. ๐ ๗๕๘๐ ๓๘๗๖ ๗.....
ที่ นศ ๗๕๘๐๑/.....วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒.....
เรื่อง สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ข้อ ๔ ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับ
ฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อ
ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติการให้เหมาะสม

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อรับฟัง
ความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับการบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้รวบรวมและสรุป
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๓. ข้อเสนอ/พิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐสินี พิศแลงาม)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็น.....

(นายสิทธิเดช ผกาศรี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายชูเกียรติ มณีฉาย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นางโสมพรรณ คงประพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายทรงศักดิ์ มุสิกทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร