

# สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ของ

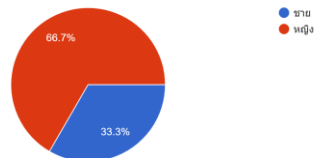
## องค์การบริหารส่วนตำบลปากจั่น อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

#### 1. เพศ

- ชาย จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
- หญิง จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%

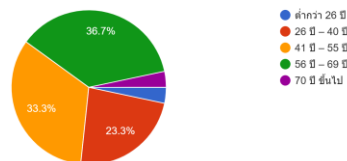
เพศ  
ค่าตอบ 30 ข้อ



#### 2. อายุ (ปี)

- ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
- 26 ปี - 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.3%
- 41 ปี - 55 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
- 56 ปี - 69 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.7%
- 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%

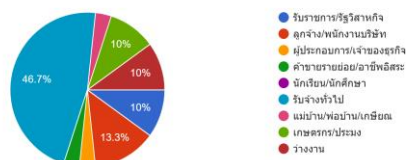
อายุ (ปี)  
ค่าตอบ 30 ข้อ



#### 3. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 10%
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3%
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
- นักเรียน/นักศึกษา -
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.7%
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
- เกษตรกร/ประมง จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 10%
- ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 10%
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)... -

อาชีพ  
ค่าตอบ 30 ข้อ



#### 4. กลุ่มผู้รับบริการ

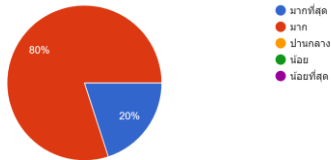
1. ประชาชน จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.3%
2. หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3%
3. หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%

#### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

##### 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

มากที่สุด	จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.3%
มาก	จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 80%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

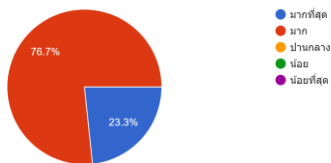
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  
คำตอบ 30 ข้อ



##### 2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง

มากที่สุด	จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.7%
มาก	จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.3 %
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

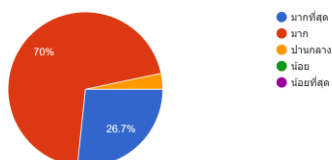
มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง  
คำตอบ 30 ข้อ



##### 3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 %
มาก	จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 70%
ปานกลาง	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3 %
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

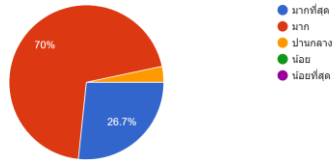
การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา  
คำตอบ 30 ข้อ



#### 4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 %
มาก	จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 70%
ปานกลาง	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3 %
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

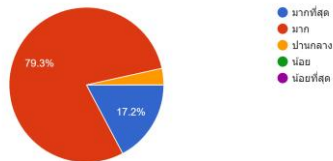
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  
ค่าตอบ 30 ข้อ



#### 5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 %
มาก	จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.9%
ปานกลาง	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3 %
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน  
ค่าตอบ 29 ข้อ

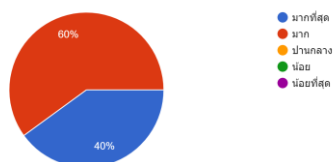


#### ด้านช่องทางการให้บริการ

##### 1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย

มากที่สุด	จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 40%
มาก	จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 60%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

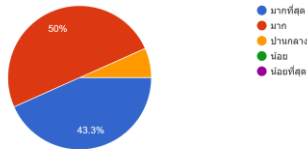
การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย  
ค่าตอบ 30 ข้อ



2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น เป็นต้น

มากที่สุด	จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.3%
มาก	จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 50%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

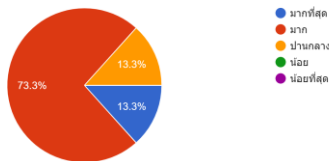
มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น  
คำตอบ 30 ข้อ



3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่

มากที่สุด	จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3%
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

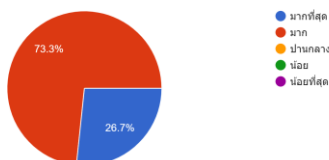
มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่  
คำตอบ 30 ข้อ



4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน  
คำตอบ 30 ข้อ

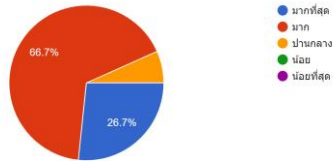


## ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

### 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%
ปานกลาง	จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.7%
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

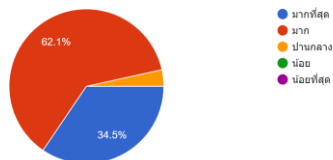
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม  
คำตอบ 30 ข้อ



### 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

มากที่สุด	จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.5%
มาก	จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.1%
ปานกลาง	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

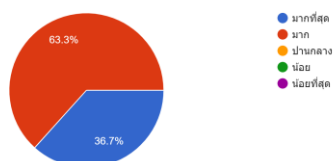
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง  
คำตอบ 29 ข้อ



### 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ

มากที่สุด	จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.7%
มาก	จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

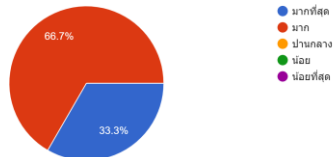
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ  
คำตอบ 30 ข้อ



#### 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว

มากที่สุด	จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
มาก	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

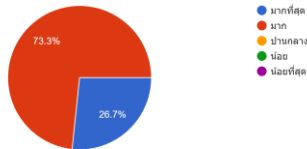
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว  
คำตอบ 30 ข้อ



#### 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

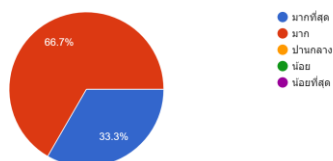
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย  
ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ  
คำตอบ 30 ข้อ



#### 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

มากที่สุด	จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
มาก	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ  
คำตอบ 30 ข้อ

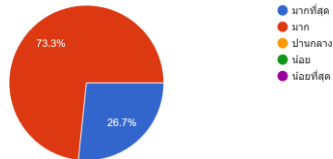


## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

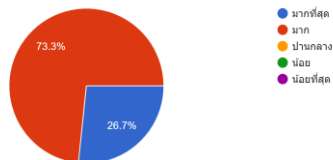
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  
ค่าตอบ 30 ข้อ



### 2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ  
ค่าตอบ 30 ข้อ

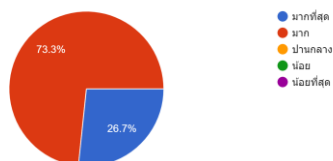


### 3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ

การใช้บริการ

มากที่สุด	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

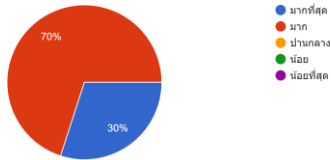
สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ  
ค่าตอบ 30 ข้อ



#### 4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

มากที่สุด	จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 30%
มาก	จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 70%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย  
คำตอบ 30 ข้อ

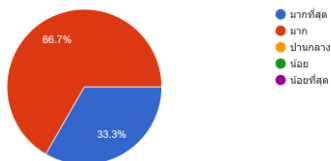


#### ด้านผลการปฏิบัติงาน

##### 1. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส

มากที่สุด	จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
มาก	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

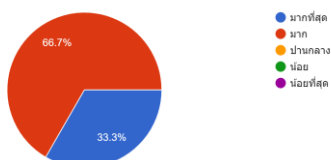
การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส  
คำตอบ 30 ข้อ



##### 2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง

มากที่สุด	จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.3%
มาก	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.7%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

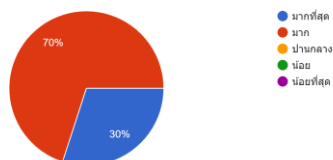
มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง  
คำตอบ 30 ข้อ



### 3. ภารกิจงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม

มากที่สุด	จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 30%
มาก	จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 70%
ปานกลาง	-
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

ภารกิจงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม  
ค่าเฉลี่ย 30.0%



### 4. การดำเนินงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

มากที่สุด	จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.3%
มาก	จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.3%
ปานกลาง	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3%
น้อย	-
น้อยที่สุด	-

#### ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน  
มีความกระตือรือร้นในการ
- จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน  
เพิ่มช่องทางการติดต่อ
- ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน  
ไม่มี

จากแบบประเมินสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 คำลับ ได้ดังนี้

#### มีความพึงพอใจมากที่สุดมากที่สุด

อันดับที่ 1 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น ร้อยละ 43.3%

อันดับที่ 2 การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย ร้อยละ 40%

อันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 36.7%

อันดับที่ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ร้อยละ 34.5%

#### มีความพึงพอใจปานกลาง

อันดับที่ 1 มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ ร้อยละ 13.3%

อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ร้อยละ 6.7%

อันดับที่ 3 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่นโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต กระบวนการหมู่บ้าน ร้อยละ 6.7%

### **บทสรุป**

เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป ได้แก่ ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับปานกลาง ให้ย้บชั้นมาอยู่ในความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบและหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป