



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ.....(สำนักงานปลัด).....
ที่.....ลงวันที่.....๓๐..กันยายน...๒๕๖๔.....
เรื่อง.....รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ 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 ๔๐.๗๔
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. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ



(นางสาวศศิธร พุ่มขจร)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ



(นางสาวศิวาพร มนุนตร)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นางสุภาพร อารีราษฎร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ



(นายพงศธร เนื่องชุมพร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด135.....คน

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

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 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	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 ระเบียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม	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 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	155	77.50	33	16.5	7	3.5	5	2.5	-	-
--	-----	-------	----	------	---	-----	---	-----	---	---

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
และสิ่งอำนวยความสะดวกของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี
- ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ 1) รับราชการ
- ☐ 2) รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3) ลูกจ้าง
- ☐ 4) เกษตรกรรม
- ☐ 5) ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 6) รับจ้าง
- ☐ 7) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

2

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม					
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก					
2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้รับบริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม					
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น					
3.4 การบริการด้าน หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม เพียงพอ					
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบสอบถาม

.....

.....

.....