



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุนหลัง ตำบลทุ่งบุนหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุนหลัง ตำบลทุ่งบุนหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง**

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุนหลัง ตำบลทุ่งบุนหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุนหลัง ตำบลทุ่งบุนหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘	๓๖.๐๐
หญิง	๓๒	๖๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๔๖.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๙	๑๘.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๗	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๑	๖๒.๐๐
อนุปริญญา/ปวส/ปวท.	๓	๖.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/ประมง	๒๕	๕๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๑๑	๒๒.๐๐
ข้าราชการ	๑	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔.๐๐
อื่นๆ	๑	๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๐	๒๐	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๗	๒๒	๑	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๓	๑๖	-	๑	-
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๔	๒๔	๑	๑	-
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖	๒๓	๑	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๒	๑๖	๒	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๔	๑๕	๑	-	-

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ, น้ำดื่ม	๒๒	๒๖	๒	-	-
๙	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๖	๒๑	๑	๑	-
๑๐	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๓	๑๗	๑	-	-
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๓	๑๗	-	-	-
๑๒	ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม	๓๙	๑๑	-	-	-
	<b>รวม</b>	<b>๓๕๙</b>	<b>๒๒๘</b>	<b>๑๐</b>	<b>๓</b>	<b>-</b>

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลังได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลปรับปรุง การให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริง

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<b>๑. เพศ</b> <input type="checkbox"/> ๑) ชาย <input type="checkbox"/> ๒) หญิง	<b>๒. อายุ</b> <input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี <input type="checkbox"/> ๔) ๒๐-๓๐ ปี <input type="checkbox"/> ๓) ๓๑-๔๐ ปี <input type="checkbox"/> ๕) ๔๑-๕๐ ปี <input type="checkbox"/> ๖) ๕๑ ปีขึ้นไป
<b>๓. การศึกษา</b> <input type="checkbox"/> ๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. <input type="checkbox"/> ๓) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. <input type="checkbox"/> ๔)ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ๕) สูงกว่าปริญญาตรี	<b>๔. อาชีพ</b> <input type="checkbox"/> ๑) เกษตรกร/ประมง <input type="checkbox"/> ๒) รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ๓) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ <input type="checkbox"/> ๔) ข้าราชการ <input type="checkbox"/> ๕) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ๖) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
<b>๕. ท่านติดต่อกับสำนัก/กองใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b> <input type="checkbox"/> ๑) สำนักปลัด <input type="checkbox"/> ๒) กองคลัง <input type="checkbox"/> ๓) กองช่าง <input type="checkbox"/> ๔) กองการศึกษา <input type="checkbox"/> ๕) กองสวัสดิการสังคม <input type="checkbox"/> ๖) กองสาธารณสุขฯ	

**ตอนที่ ๒** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					

\*\*\* ต่อหน้าหลัง \*\*\*

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ , น้ำดื่ม					
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
<b>๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม</b>					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือสำหรับการตอบแบบสอบถามครั้งนี้  
 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง โทร. / โทรสาร ๐๗๔ - ๗๑๐๙๗๖