



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว่า จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว่า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว่า จังหวัดสตูล

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว่า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๑๐.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๔๖.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๔	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๖	๓๒.๐๐
อนุปริญญา/ปวส/ปวท.	๑๑	๒๒.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/ประมง	๑๙	๓๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๖	๑๒.๐๐
ข้าราชการ	๓	๖.๐๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑๔.๐๐
อื่นๆ	-	๑๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๓	๒๙	๘	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๐	๓๖	๔	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑	๓๕	๔	-	-
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗	๓๒	๑๑	-	-
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕	๓๘	๗	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖	๓๘	๖	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗	๓๗	๖	-	-

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ, น้ำดื่ม	๑๒	๑๕	๒๑	๒	-
๙	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗	๓๒	๑๑	-	-
๑๐	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๐	๓๓	๗	-	-
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘	๓๕	๗	-	-
๑๒	ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม	๗	๓๗	๖	-	-
	รวม	๑๐๓	๓๙๗	๙๘	๒	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓ ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลังได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลปรับปรุง การให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ <input type="checkbox"/> ๑) ชาย <input type="checkbox"/> ๒) หญิง	๒. อายุ <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
๓. การศึกษา <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	๔. อาชีพ <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).....
๕. ท่านติดต่อกับสำนัก/กองใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) <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
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ					

*** ต่อหน้าหลัง ***

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

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือสำหรับการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง โทร. / โทรสาร ๐๗๔ - ๗๑๐๙๗๖