



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ที่ ตง ๗๖๐๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานกรมภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย นั้น

บัดนี้สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายการผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ๕๔ ชุด

๑.๑ ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๕๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑) ชาย ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ จากผู้ส่งแบบสอบถาม

๒) หญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ จากผู้ส่งแบบสอบถาม

๑.๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.) ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

๒.) ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓.) ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๗

๔.) ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘

๕.) ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗

๖.) มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

๑) ประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗

๒) มัธยมศึกษา / เทียบเท่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑

๓) อนุปริญญา/ เทียบเท่า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

- ๔) ปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔
- ๕) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๑.๔ อาชีพหลัก

- ๑) รับราชการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- ๒) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๓) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑
- ๔) รับจ้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- ๕) นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖
- ๖) เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๒
- ๗) อื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

๑.๕ งานที่ติดต่อกับ

- ๑) งานการจัดซื้อ - จัดจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒
- ๒) งานการเงิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
- ๓) งานชำระภาษี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- ๔) งานสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ, สวัสดิการสังคม ฯลฯ) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๖
- ๕) งานร้องเรียน - ร้องทุกข์ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑
- ๖) งานให้บริการซ่อมบำรุง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- ๗) งานขออนุญาตต่างๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- ๘) งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- ๙) อื่นๆจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	เกณฑ์ประเมิน
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	มาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	มาก
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	มาก
๖. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด	มาก
๗. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	มากที่สุด
๘. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	มากที่สุด
๙. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มาก
๑๐. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มาก

ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	มาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อบ้ายข้อความบอกจุดบริการ / บ้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจ ชัดเจน	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	มาก

๓. คำถามเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางสุดใจ บุญตัด)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด อบต. ....

.....

.....

ความเห็นนายก อบต. ในเตา

.....

.....

(นายวิภัทร ชุ่นเส็ง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัด อบต. ในเตา

(นายบุญธรรม กี่สุน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

## รายงานการประเมินความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

รายงานการประเมินความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

ผลที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ๕๔ ชุด

#### ๑.๑ ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๕๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ๑) ชาย ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ จากผู้ส่งแบบสอบถาม
- ๒) หญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐ จากผู้ส่งแบบสอบถาม

#### ๑.๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.) ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
- ๒.) ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- ๓.) ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๗
- ๔.) ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘
- ๕.) ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗
- ๖.) มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

#### ๑.๓ ระดับการศึกษา

- ๑) ประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗
- ๒) มัธยมศึกษา / เทียบเท่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑
- ๓) อนุปริญญา / เทียบเท่า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- ๔) ปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔
- ๕) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

#### ๑.๔ อาชีพหลัก

- ๑) รับราชการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- ๒) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๓) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑
- ๔) รับจ้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- ๕) นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

- ๖) เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๒  
 ๗) อื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

๑.๕ งานที่ติดต่อกับ

- ๑) งานการจัดซื้อ - จัดจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒  
 ๒) งานการเงิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐  
 ๓) งานข้าราชการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗  
 ๔) งานสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ, สวัสดิการสังคม ฯลฯ) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๖  
 ๕) งานร้องเรียน - ร้องทุกข์ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑  
 ๖) งานให้บริการซ่อมบำรุง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑  
 ๗) งานขออนุญาตต่างๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑  
 ๘) งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒  
 ๙) อื่นๆจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	เกณฑ์ประเมิน
๑. ความพึงพอใจที่มีต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	มาก
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	มาก
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	มาก
๔. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	มาก
๕. ความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	มาก
๖. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด	มาก
๗. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	มากที่สุด
๘. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	มากที่สุด
๙. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มาก
๑๐. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มาก
<b>ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๑๑. ความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	มาก
๑๒. ความพึงพอใจที่มีต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มาก
๑๓. ความพึงพอใจที่มีต่อป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน	มาก
๑๔. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	มาก

/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในตา

ข้อความ	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b>			
1. เพศ	ชาย	24.00	44.44
	หญิง	30.00	55.56
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2.00	3.70
	20-30 ปี	9.00	16.67
	31-40 ปี	13.00	24.07
	41-50 ปี	17.00	31.48
	51-60 ปี	11.00	20.37
	มากกว่า 60 ปี	2.00	3.70
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	11.00	20.37
	มัธยมศึกษา / เทียบเท่า	8.00	14.81
	อนุปริญญา / เทียบเท่า	4.00	7.41
	ปริญญาตรี	22.00	40.74
	สูงกว่าปริญญาตรี	9.00	16.67
4. อาชีพหลัก	รับราชการ	14.00	25.93
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	6.00	11.11
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8.00	14.81
	รับจ้าง	9.00	16.67
	นักเรียน นักศึกษา	3.00	5.56
	เกษตรกร	10.00	18.52
	อื่นๆ	4.00	7.41
5. งานที่ติดต่อ	งานการจัดซื้อ – จัดจ้าง	10.00	18.52
	งานการเงิน	2.00	3.70
	งานชำระภาษี	9.00	16.67
	งานสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ, สวัสดิการสังคม ฯลฯ)	5.00	9.26
	งานร้องเรียน – ร้องทุกข์	8.00	14.81
	งานให้บริการซ่อมบำรุง	4.00	7.41
	งานขออนุญาตต่างๆ	4.00	7.41
	งานบริการข้อมูลข่าวสาร	12.00	22.22
	อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน
		ปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน %			
1	ความพึงพอใจที่มีต่อมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	0	0	7	26	21	54	4.26	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	12.96	48.15	38.89	100.00			
2	ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	0	0	8	22	24	54	4.30	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	14.81	40.74	44.44	100.00			
3	ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	0	0	8	23	23	54	4.28	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	14.81	42.59	42.59	100.00			
4	ความพึงพอใจที่มีต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ	0	0	5	29	20	54	4.28	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	9.26	53.70	37.04	100.00			
5	ความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0	0	4	25	25	54	4.39	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	7.41	46.30	46.30	100.00			
6	ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	0	0	1	21	32	54	4.57	มากที่สุด	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	1.85	38.89	59.26	100.00			
7	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	0	0	1	18	35	54	4.63	มากที่สุด	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	1.85	33.33	64.81	100.00			
8	ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0	0	2	26	26	54	4.44	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	3.70	48.15	48.15	100.00			
9	ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0	0	2	34	18	54	4.30	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	3.70	62.96	33.33	100.00			
10	ความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	0	0	3	36	15	54	4.22	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	5.56	66.67	27.78	100.00			
11	ความพึงพอใจที่มีต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	0	0	1	38	15	54	4.26	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	1.85	70.37	27.78	100.00			
12	ความพึงพอใจที่มีต่อป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจชัดเจน	0	0	7	32	15	54	4.15	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	12.96	59.26	27.78	100.00			
13	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	0	0	2	34	18	54	4.30	มาก	
	คิดเป็นร้อยละ	0.00	0.00	3.70	62.96	33.33	100.00			

- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ น้อยที่สุด  
 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ น้อย  
 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ ปานกลาง  
 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ มาก  
 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด

# แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ 2564

\*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน O

1 1. เพศ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 2. อายุ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

มากกว่า 60 ปี



3 3. การศึกษา \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
- อนุปริญญา/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

4 4. อาชีพหลัก \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- รับราชการ
- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้าง
- นักเรียน นักศึกษา
- เกษตรกร
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

5) งานที่ติดต่อก \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- งานการจัดซื้อ - จัดจ้าง
- งานการเงิน
- งานข้าราชการ
- งานสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ, สวัสดิการสังคม ฯลฯ)
- งานร้องเรียน - ร้องทุกข์
- งานให้บริการซ่อมบำรุง
- งานขออนุญาตต่างๆ
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด  
1) น้อยที่สุด 2) น้อย 3) ปานกลาง 4) มาก 5) มากที่สุด

6) 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) 2) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 3) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 5) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

1) น้อยที่สุด 2) น้อย 3) ปานกลาง 4) มาก 5) มากที่สุด

11 1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

1) น้อยที่สุด 2) น้อย 3) ปานกลาง 4) มาก 5) มากที่สุด

15 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16 2) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 3) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18 4) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ \*

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

19 ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---

---

---

---

---