



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาดูน จังหวัดสุรินทร์

ที่ สร ๘๐๔๐๑/

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยประเมินความพึงพอใจใน ๔ ประเด็นหลัก ประกอบด้วย ๑.) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๓ ตัวชี้วัด ๒.) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มี ๕ ตัวชี้วัด ๓.) ด้านเวลา มี ๒ ตัวชี้วัด และ ๔.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๔ ตัวชี้วัด นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑๗๕ คน เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาและกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุตรีจิตา ผาสุข)
เจ้าพนักงานธุรการ

-ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) 
(นางสาวนันทิกา บุญมา)
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล-

.....
.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นางรัชณี พัสลังก์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล-

นายก
.....
.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายสว่าง ชาญศรี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอกำแพง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
● ชาย	๗๐	๔๐	
● หญิง	๑๐๕	๖๐	
๒.อายุ			
● ๒๐ ปี	๑	๐.๕๘	
● ๒๑-๔๐ ปี	๖๘	๓๘.๘๖	
● ๔๑-๖๐ ปี	๘๒	๔๖.๘๖	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๑๓.๗๒	
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐	
● ประถมศึกษา	๙๖	๕๔.๘๖	
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๕.๑๕	
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๐	๑๑.๔๓	
● อนุปริญญา/ปวส.	๔	๒.๒๙	
● ปริญญาตรี	๔๖	๒๖.๒๙	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
● อื่นๆ(โปรดระบุ)	๐	๐	
๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	๑๐๐	๕๗.๑๕	
● ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๙.๗๒	
● รับราชการ	๐	๐	
● รับจ้างทั่วไป	๕๖	๒๖.๒๙	
● นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๑๕	
● อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ....หญิง.....คิดเป็นร้อยละ.....๖๐.....ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ.....๔๑-๖๐.....ปี คิดเป็นร้อยละ.....๔๖.๘๖..... ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา.....ประถมศึกษา.....คิดเป็นร้อยละ.....๕๔.๘๖.....และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ....เกษตรกร.....คิดเป็นร้อยละ.....๕๗.๑๕.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๗๕ คน ได้ติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลละ ในด้านต่างๆ ดังนี้

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๐.๕๘	
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๕๗	๓๒.๕๘	
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐	
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐	
๕.การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๕๙	๓๓.๗๒	
๖.การขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	
๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๑	๖.๒๙	
๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๒.๒๙	
๙.การชำระภาษี ต่างๆ	๓๓	๑๘.๘๖	
๑๐.อื่นๆโปรดระบุ ได้แก่ ถ่ายเอกสาร, ยืมวัสดุ, ขอใช้กำลัง อปพร., ขอใช้สถานที่ห้องประชุม	๑๐	๕.๗๒	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด
ใน ๓ ลำดับแรกประกอบด้วย การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน.....๕๙.....คน คิดเป็นร้อยละ....๓๓.๗๒...
รองลงมา การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน.....๕๗.....คน คิดเป็นร้อยละ.....๓๒.๕๘..... และการติดต่อ
ชำระภาษี ต่างๆ จำนวน ...๓๓.....คน คิดเป็นร้อยละ.....๑๘.๘๖.....

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละในแต่ละด้านดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๓๕	๖๒	๐	๐	๔.๑๐	๘๑.๘๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕	๓๗	๖๐	๓	๐	๔.๐๖	๘๑.๐๓
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔๐๐	๑๑๖	๑๙๘	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๐๖
สรุประดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการโดยเฉลี่ย						๔.๐๘	๘๑.๓๑
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๙๐	๑๓๒	๑๙๒	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗๐	๑๕๖	๑๗๔	๘	๐	๔.๐๕	๘๐.๙๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๙๐	๑๓๖	๑๘๙	๐	๐	๔.๐๙	๘๑.๗๒
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๗๕	๑๕๒	๑๘๖	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๔๙
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๙๕	๓๖๔	๑๕	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๔๖
สรุประดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการโดยเฉลี่ย						๔.๑๕	๘๒.๘๔
๓. ด้านเวลา							
๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๑๓๒	๑๘๓	๒	๐	๔.๑๐	๘๑.๙๕
๓.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๑๐	๑๒๔	๗๒	๗๖	๐	๓.๙๐	๗๗.๙๕
สรุประดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยเฉลี่ย						๔.๐๐	๗๙.๙๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีความสะอาดและเพียงพอในการรับบริการ	๓๔๐	๑๘๐	๑๖๘	๑๒	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔.๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๔๕	๑๗๖	๑๘๐	๔	๐	๔.๐๓	๘๐.๕๘
๔.๓ มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย	๓๔๐	๑๗๖	๓๖	๑๐๒	๐	๓.๗๔	๗๔.๗๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓๐	๑๙๒	๑๗๗	๔	๐	๔.๐๒	๘๐.๓๕
สรุประดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉลี่ย						๓.๙๕	๗๘.๙๒



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็น
ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☒

๑. ชาย

☐

๒. หญิง

๒. อายุ ๕๙ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☒

๒. ประถมศึกษา

☐

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

๕. อนุปริญญา / ปวส.

☐

๖. ปริญญาตรี

☐

๗. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

☒

เกษตรกร

☐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐

รับราชการ

☐

รับจ้างทั่วไป

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

☐

การขอมูลข่าวสารทางราชการ

☒

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

☐

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

☐

การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

☐

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐

ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

☐

การขอจดทะเบียนพาณิชย์

☐

การชำระภาษี ต่างๆ

☐

อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว			✓		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			✓		
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			✓		
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ(มีความเป็นมิตร อ่อนโยนดี ไม่เลื้อกปฏิบัติ)			✓		
๒.๒ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)			✓		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			✓		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			✓		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ		✓			
๓. ด้านเวลา					
๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ			✓		
๓.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			✓		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีความสะอาดและเพียงพอในการรับบริการ			✓		
๔.๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			✓		
๔.๓ อุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการมีความทันสมัย			✓		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			✓		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก
 ๓ = พอใจปานกลาง ๒ = พอใจน้อย
 ๑ = ไม่พอใจ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็น
ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☒ ๒. หญิง

๒. อายุ ๕๙ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | ☒ ๒. ประถมศึกษา |
| ☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| ☐ ๕. อนุปริญญา / ปวส. | ☐ ๖. ปริญญาตรี |
| ☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

๔.อาชีพ

- | | |
|--|---|
| ☐ เกษตรกร | ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ รับราชการ | ☒ รับจ้างทั่วไป |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ) |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ☒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ☐ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การชำระภาษี ต่างๆ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ |

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว			/		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน			/		
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ(มีความเป็นมิตร อารมณ์ดี ไม่เลือกปฏิบัติ)			/		
๒.๒ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)			/		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			/		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			/		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
๓. ด้านเวลา					
๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๓.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			/		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีความสะอาดและเพียงพอในการรับบริการ			/		
๔.๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			/		
๔.๓ อุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการมีความทันสมัย			/		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			/		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก
 ๓ = พอใจปานกลาง ๒ = พอใจน้อย
 ๑ = ไม่พอใจ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอกำแพง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็น
ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☒

๑. ชาย

☐

๒. หญิง

๒. อายุ 42 ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☒

๒. ประถมศึกษา

☐

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

๕. อนุปริญญา / ปวส.

☐

๖. ปริญญาตรี

☐

๗. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

☐

เกษตรกร

☒

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐

รับราชการ

☒

รับจ้างทั่วไป

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

☐

การขอมูลข่าวสารทางราชการ

☐

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

☐

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

☐

การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

☐

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☒

ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

☐

การขอจดทะเบียนพาณิชย์

☐

การชำระภาษี ต่างๆ

☐

อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว			/		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน			/		
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ(มีความเป็นมิตร อ่อนโยนดี ไม่เลือกปฏิบัติ)			/		
๒.๒ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)			/		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			/		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			/		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
๓. ด้านเวลา					
๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๓.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			/		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีความสะอาดและเพียงพอในการรับบริการ			/		
๔.๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			/		
๔.๓ อุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการมีความทันสมัย			/		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			/		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก
 ๓ = พอใจปานกลาง ๒ = พอใจน้อย
 ๑ = ไม่พอใจ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

142

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอกำแพง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็น
ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐

๑. ชาย

☒

๒. หญิง

๒. อายุ 61 ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☒

๒. ประถมศึกษา

☐

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

๕. อนุปริญญา / ปวส.

☐

๖. ปริญญาตรี

☐

๗. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

☐

เกษตรกร

☐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐

รับราชการ

☒

รับจ้างทั่วไป

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

☐

การขอมูลข่าวสารทางราชการ

☒

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

☐

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

☐

การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

☐

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐

ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

☐

การขอจดทะเบียนพาณิชย์

☐

การชำระภาษี ต่างๆ

☐

อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว			/		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			/		
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ(มีความเป็นมิตร อธิยาศัยดี ไม่เลือกปฏิบัติ)			/		
๒.๒ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)			/		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			/		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			/		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
๓. ด้านเวลา					
๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๓.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			/		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีความสะอาดและเพียงพอในการรับบริการ			/		
๔.๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			/		
๔.๓ อุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการมีความทันสมัย			/		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			/		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก
 ๓ = พอใจปานกลาง ๒ = พอใจน้อย
 ๑ = ไม่พอใจ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้