

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.  
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ประถมศึกษา  
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 6. ปริญญาตรี  
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ ..... เกษตรกร.. ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ  
 ..... ลูกจ้าง ..... นักเรียน/นักศึกษา ..... อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- ..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ  
 ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
 ..... การใช้ Internet ตำบล  
 ..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 ..... การชำระภาษี ต่างๆ

..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ  
 ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  
 ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
 ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์  
 ..... อื่น ๆ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**

| ประเด็น                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย       |                  |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่                |                  |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม         |                  |     |         |      |            |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                     |                  |     |         |      |            |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน               |                  |     |         |      |            |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |     |         |      |            |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม     |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**.....  
 .....

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ                         | 1. ชายจำนวน 40 คน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2. หญิงจำนวน 60 คน  |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 2. อายุ .....                  | ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด        | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน</td> <td style="width: 50%;">2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน</td> </tr> <tr> <td>3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน</td> <td>4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน</td> </tr> <tr> <td>5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน</td> <td>6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน</td> </tr> <tr> <td>7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน</td> <td>8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....</td> </tr> </table> |                     | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน      | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| 4.อาชีพ                        | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">...34 คน...เกษตรกร</td> <td style="width: 33%;">...25 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว</td> <td style="width: 33%;">...6 คน...รับราชการ</td> </tr> <tr> <td>...13 คน...ลูกจ้าง</td> <td>...18 คน...นักเรียน/นักศึกษา</td> <td>...4 คน...อื่น ๆ</td> </tr> </table>                                                                                                                           |                     | ...34 คน...เกษตรกร             | ...25 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...6 คน...รับราชการ            | ...13 คน...ลูกจ้าง                    | ...18 คน...นักเรียน/นักศึกษา   | ...4 คน...อื่น ๆ        |                                |                          |
| ...34 คน...เกษตรกร             | ...25 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ...6 คน...รับราชการ |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |
| ...13 คน...ลูกจ้าง             | ...18 คน...นักเรียน/นักศึกษา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ...4 คน...อื่น ๆ    |                                |                                |                                |                                       |                                |                         |                                |                          |

#### ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- |                                            |                                                      |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ...9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...11คน.. การใช้ Internet ตำบล             | ...4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ    |
| ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ                | ..... อื่น ๆ                                         |

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน                                                           | ระดับคุณภาพ |       |         |      |             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|---------|------|-------------|
|                                                                         | ดีมาก       | ดี    | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย       | 77 คน       | 23 คน |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่                | 18 คน       | 82 คน |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 78 คน       | 20 คน | 2 คน    |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม         | 18 คน       | 80 คน | 2 คน    |      |             |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                     | 87 คน       | 12 คน | 1 คน    |      |             |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน               | 17 คน       | 83 คน |         |      |             |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 40 คน       | 60 คน |         |      |             |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม     | 79 คน       | 17 คน |         | 4 คน |             |

#### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....