

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ ☐ (1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ (2) 21 - 35 ปี ☐ (4) 36 - 45 ปี ☐ (5) 46 - 60 ปีขึ้นไป ☐ (6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ (1) ประถมศึกษา ☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ (3) อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
☐ (4)ปริญญาตรี ☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
☐ (1) เกษตรกร ☐ (2) รับจ้างทั่วไป ☐ (3) ค้าขาย/ธุรกิจ ☐ (4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ (5) อื่น ๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง					
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ***



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โทร. ๐๔๒๑๘-๐๘๑๘

ที่ อต.๗๖๒๐๑/๓๔๒ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลสถิติ
ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและ
ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐภัทร เพ็ญสงคราม)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ

(นายโกสินทร์ อหันตะ)

นักทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การ

(นายวิจิต วังปัตตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

(นายชัยรัตน์ พิลาวัลย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของ อบต.วังทองเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอ
บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	๑.ชาย	จำนวน ๓๘ คน
	๒.หญิง	จำนวน ๖๒ คน

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน ๗ คน
๒.อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๗ คน
๓.อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน ๒๓ คน
๔.อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
๕.อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๔ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.ประถมศึกษา	จำนวน ๕๘ คน
๒.มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๖ คน
๓.อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๔ คน
๔.ปริญญาตรี	จำนวน ๙ คน
๕.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เกษตรกร	จำนวน ๗๒ คน
๒.รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๕ คน
๓.ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน ๔ คน
๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน
๕.อื่น ๆ	จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๕๗	๒๑	๓	๒
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙	๔๕	๑๔	๒	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๕	๒
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๕๐	๓๕	๑๑	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙	๔๔	๓๙	๗	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๑๓	๔๕	๔๑	๑	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑	๔๓	๔๗	๙	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐	๔๐	๓๔	๖	-
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๔	๔๗	๒๙	๑๐	-
คะแนนรวม (๑,๑๐๐ คะแนน)	๑๔๕	๕๒๓	๓๖๔	๖๒	๖

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๙
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔
๑	ระดับความเห็นควานปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังทอง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ 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
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อ.บ้านดุง จ.อุดรธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการ.....
.....

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☒ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ ☐ (1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ (2) 21 - 35 ปี ☒ (4) 36 - 45 ปี ☐ (5) 46 - 60 ปีขึ้นไป ☐ (6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ (1) ประถมศึกษา ☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ (3) อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
☒ (4)ปริญญาตรี ☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
☐ (1) เกษตรกร ☒ (2) รับจ้างทั่วไป ☐ (3) ค้าขาย/ธุรกิจ ☐ (4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ (5) อื่น ๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			/		
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				✓	
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่			✓		
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ			✓		
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม			✓		
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			✓		
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน			✓		
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน			✓		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง				✓	
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			✓		
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย			✓		
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด			✓		

ข้อเสนอแนะ

ให้ มีการ จัด การ : นำเข้า

*** ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ***