



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โทร. ๐๕๒๑๘-๐๘๑๘

ที่ .อ.ต.๗๖๒๐๑/๓๕๐ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพท์
ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและ
ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปานิสรา ดุงศรีแก้ว)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางปราณี วันโย)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

(นายวิชิต วงปัตตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....
ทราบ ผอ. = ๗๖๒๐๑/๓๕๐
๗๖๒๐๑/๓๕๐/๗๖๒๐๑/๓๕๐

(นายประมวลศิลป์ ชันชารี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของ อบต.วังเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอ
บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ 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 อธิบายคดี 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 ชับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	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

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเสบาลตำบลแร่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไข
ปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น