

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อ.เปือยน้อย จ.ขอนแก่น**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. เพศ ๑) ชาย ๑) หญิง
๕. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ขึ้นไป
๖. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๘. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลำดับที่	หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๕. ด้านเวลา						
๑.๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๖. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
๗. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ					
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๘. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อ.เปือยน้อย จ.ขอนแก่น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕. เพศ			
• ชาย	๗๐	๕๔.๖๙	
• หญิง	๕๘	๔๕.๓๑	
๖. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑.๕๖	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๙	๓๐.๔๖	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๙	๕๓.๙๑	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๔.๐๖	
๗. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๘๒	๖๔.๐๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๑๑.๗๑	
• ปริญญาตรี	๑๘	๑๔.๐๖	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๑๐.๑๕	
๘. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๕	๒๗.๓๕	
• ผู้ประกอบการ	๒๐	๑๕.๖๒	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๕๕	๔๒.๙๖	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๘	๑๔.๐๖	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๖ และส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๖

ลำดับที่	หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑		
ด้านเวลา								
๑.๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๐	๒๘	๑๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๘	๒๒	๖	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
รวม							๔.๖๕	๙๒.๙
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐	๒๐	๘	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๐	๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒๐	๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
รวม							๔.๘๔	๙๗.๓๓
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	๑๐๐	๒๘	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๐	๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๒.๘
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒๘	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๐	๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๒.๘
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๕	๑๓	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘
รวม							๔.๙๑	๙๕.๘๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒๕	๓	๐	๐	๐	๔.๙๘	๙๙.๖
๔.๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๘	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๒๘	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๑๐	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒
รวม							๔.๙๖	๙๙.๒
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ		๑๒๐	๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.วังม่วง

อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๙. ด้านเวลา	๙๒.๖
๑๐. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๓๓
๑๑. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๘๔
๑๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๒
รวม ๔ ด้าน	๙๖.๒๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ที่ ขก ๗๕๒๐๑/๒๑๕

วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ๖ เดือน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ตามที่คณะทำงานปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ได้จัดทำแผนปรับปรุงงานบริการประชาชน และแจ้งให้แต่ละส่วนราชการได้นำไปดำเนินการปรับปรุงงานบริการประชาชนตามแผน ฯ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ประชาชนคณะทำงานทราบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปติดตาม และพิจารณาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น และรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๒.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๒
รวม ๔ ด้าน	๙๖.๒๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๔

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงมีงานบริการหลายด้านที่ต้องพบปะ และให้บริการประชาชนมากที่สุด ในแผนปรับปรุงงานบริการ ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมาทำให้พบปัญหาและอุปสรรค มากมายหลายด้าน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงจึงได้ทำการประเมินผลแผนการปรับปรุงงานบริการประชาชนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางชลธิชา อันซีน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน