



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด (งานบริหารทั่วไป) องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง  
ที่ อด ๘๕๕๐๑/๒๕๖๗ วันที่ ๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๗  
เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ที่มีจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง จำนวน ๑๕๐ คนนั้น

ในการนี้หน่วยตรวจสอบภายในได้ทำการดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวทุกกองมาสรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ดังปรากฏรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นางนันทิพร มุลขุนทด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สืบเอก

ผู้รับรองการรายงาน

(นเรศ นารัตน์โท)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.แสงสว่าง

(  ) รับทราบ

( ) ไม่รับทราบ

(นายสุรศักดิ์ ชมกลิ่น)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ความเห็นนายกฯ

(  ) รับทราบ

๒

(นายเชื้อม ทิมิลกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่างผู้ส่งแบบสอบถามได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด ให้หน่วยบริการในแต่ละส่วน/กอง เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ทำการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจได้มีการจัดทำ ๔ ตอน ตามรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

- |                            |                              |                    |
|----------------------------|------------------------------|--------------------|
| ๑. เพศ                     | ๑. ชายจำนวน ๖๗ คน            | ๒. หญิงจำนวน ๘๓ คน |
| ๒. อายุ ๑๕-๖๗... ปี        |                              |                    |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด    |                              |                    |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ      | จำนวน ๕ คน                   |                    |
| ๒. ประถมศึกษา              | จำนวน ๙๘ คน                  |                    |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น        | จำนวน ๓๕ คน                  |                    |
| ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | จำนวน ๑๐ คน                  |                    |
| ๕. อนุปริญญา / ปวส.        | จำนวน ๒ คน                   |                    |
| ๖. ปริญญาตรี               | จำนวน ๐ คน                   |                    |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี        | จำนวน ๐ คน                   |                    |
| ๘. อื่นๆ (.....)           | จำนวน ๐ คน                   |                    |
| ๔. อาชีพ                   |                              |                    |
| ...๗๖ คน เกษตรกร           | ...๑๒ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว |                    |
| ...๕ คน รับราชการ          | ...๓๕ คน ลูกจ้าง             |                    |
| ...๑๘ คน นักเรียน/นักศึกษา | ...๔ คน อื่น ๆ               |                    |

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |  |
|--|--|
| ...๔๕ คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ        | ...๑๓ คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ...๓๙ คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...๒๐ คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| .....คน..การใช้ Internet ตำบล              | .... คนการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ      |
| ...๒.. คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร          | ..... คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ...๓๑..คน..การชำระภาษี ต่างๆ               | .....อื่น ๆ  |

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๖	๖๕	๓๐	๙	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๒	๕๓	๒๒	๓	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๙	๓๗	๒๐	๔	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๒๖	๑๔	๓	๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๗	๔๑	๑๐	๒	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕	๔๕	๒๐	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๙๗	๔๐	๑๐	๓	๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๖	๔๔	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๖๓๒</b>	<b>๓๕๑</b>	<b>๑๔๐</b>	<b>๒๔</b>	
<b>คิดค่าเฉลี่ยร้อยละ</b>	<b>๔๙.๖๐</b>	<b>๑๐.๙๗</b>	<b>๕.๔๓</b>	<b>๑.๕</b>	

เกณฑ์การให้คะแนน มี ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ ดีมาก ระดับ ๔ ดี ระดับ ๓ ปานกลาง ระดับ ๒ น้อย ระดับ ๑ น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่ประชาชนเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๐ อยู่ในระดับดีมาก ตัวชี้วัดที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับดีมากคือหน่วยงานมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และหน่วยงานมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน ๙๗ รายคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๗

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๑.ขอให้มีที่นั่งรับรองข้างนอกบ้าง

๒.บริการดีมาก

๓.เจ้าหน้าที่พูดจาดี

- ๔.เจ้าหน้าที่บริการน่ารัก
- ๕.เจ้าหน้าที่มีข้อเสนอแนะดี
- ๖.เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อสงสัยให้เข้าใจดีขึ้น
- ๗.อาคารและห้องทำงานสะอาดดี
- ๘.มีผังและขั้นตอนบอกวิธีการบริการดี
- ๙.เจ้าหน้าที่อ่อนน้อมถ่อมตนดี
- ๑๐.ทุกคนในหน่วยงานทักทายดี ยิ้มดี

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> ๖.ปริญญาตรี               |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |

๔.อาชีพ.....เกษตรกร .....ประกอบธุรกิจส่วนตัว .....รับราชการ .....  
ลูกจ้าง.....นักเรียน/นักศึกษา..... อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

.....การข้อมูลข่าวสารทางราชการ

.....การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคใช้เสียดอก

.....การใช้ Internet ตำบล

.....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

.....การขอจดทะเบียนพาณิชย์

.....การชำระภาษี ต่างๆ

.....อื่นๆ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง อ.หนองแสง จ.อุดรธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....