



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ที่ สน ๗๑๓๐๑/๘๗๕

วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน

เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจำเริญ จงใจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอารีย์ สำพะโว)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

(ลงชื่อ).....

(นายกวีพล ศรีชุมพล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้  
\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชายจำนวน ๔๕ คน หญิงจำนวน ๕๕ คน
๒. อายุ .....ปี
๓. จบการศึกษาสูงสุด
- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| ๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๑ คน | ๒.ประถมศึกษา จำนวน ๒๔ คน             |
| ๓.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๐ คน  | ๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๕ คน |
| ๕.อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๖ คน   | ๖.ปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน              |
| ๗.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน   | ๘.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)             |
- ๔.อาชีพ เกษตรกร จำนวน ๓๐ คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน รับราชการ จำนวน ๑๐ คน  
ลูกจ้าง จำนวน ๑๖ คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน อื่น ๆ จำนวน ๒๐ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- |       |                                 |       |  |
|-------|---------------------------------|-------|--|
| ๕ คน  | การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ  | ๑๒ คน | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                 |
| ๕ คน  | การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน | ๑๔ คน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก  |
| ๑๖ คน | การใช้ Internet Wifi ตำบล       | ๑ คน  | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๑๓ คน | ขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน           | ๙ คน  | การขอจดทะเบียนพาณิชย์                    |
| ๒๕ คน | การชำระภาษีต่าง ๆ               | ..... | อื่น ๆ                                   |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๔	๒๖			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๐	๘๐			
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๒	๒๕	๓		
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘	๘๐	๒		
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๘	๑๕	๑		
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖	๘๔			
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๕	๖๕			
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๔	๑๒	๒	๒	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....  
.....

◆ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ◆

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ รายงานข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	80	81.63	18	18.37	0	0.00	0	0.00
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79	80.61	18	18.37	1	1.02	0	0.00
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	81	82.65	16	16.33	1	1.02	0	0.00
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	88	89.80	9	9.18	1	1.02	0	0.00
6.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	87	88.78	9	9.18	2	2.04	0	0.00
7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	87	88.78	10	10.20	1	1.02	0	0.00
8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>88.86</b>		<b>9.73</b>		<b>1.22</b>		<b>0.07</b>

**บทสรุป** เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบและหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอาด  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถามถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ .....ปี
3. จบการศึกษาสูงสุด
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2.ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> 3.มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> 4.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5.อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> 6.ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> 7.สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> 8.อื่น ๆ(โปรดระบุ.....)  |
- 4.อาชีพ .....เกษตรกร .....ธุรกิจส่วนตัว .....รับราชการ  
.....ลูกจ้าง .....นักเรียน/นักศึกษา .....อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- .....การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ .....การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- .....การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน .....การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก
- .....การใช้ Internet Wifi ตำบล .....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- .....ขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน .....การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- .....การชำระภาษีต่าง ๆ .....อื่น ๆ

ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

◆ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ◆