



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว  
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ที่ กส ๗๑๘๐๑ /

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจรับฟังความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานสาธารณะ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ในรอบ ๖ เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในประเด็นต่างดังนี้

### ๑. ขบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม

๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

### ๒ ด้านการให้บริการ

๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง

๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่

๒.๓ มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่

๒.๕ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง

### ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน

๓.๒ ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มี

๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ

๓.๔.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

### ๔.คุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

๔.๒ ได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด

๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ

รายละเอียดตามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ที่ได้แนบมาด้วยนี้ จึงสรุปผลการการสำรวจดังนี้

### ตอนที่ ๑ สรุปข้อมูลพื้นฐานของผู้มารับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๔๖.๖๖
หญิง	๑๖	๕๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๖.๖๖
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๑	๓๖.๖๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๔๓.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๒	๔๐
มัธยมศึกษา	๑๒	๔๐
อนุปริญญา	๓	๑๐
ปริญญาตรี	๓	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๘	๖๐
รับจ้างทั่วไป	๓	๑๐
ค้าขาย	๔	๑๓.๓๓
รับราชการ	๒	๖.๖๖
อื่นๆ.....	๓	๑๐
รวม	๓๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๒๓	๗	-	-	-
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๒๒	๘	-	-	-
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔	๑๔	๒	-	-
๑.๔ ข้อเสนออื่น.... ไม่มี					

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. การให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๒๔	๖	-	-	-
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่	๑๗	๑๑	๒	-	-
๒.๓ มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๑๕	๑๒	#	-	-
๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำ	๑๙	๙	๒	-	-
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง	๑๖	๙	๕	-	-
๒.๖ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี					

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ ( ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน	๒๒	๘	-	-	-
๓.๒ ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๑๘	๑๒	-	-	-
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๑๒	๓	-	-
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๒	๑๔	๔	-	-
๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี	-	-	-	-	-

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ ( ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๒๒	๘	-	-	-
๔.๒ ได้รับความบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด	๒๒	๘	-	-	-
๔.๓ คุณภาพงานที่ให้บริการ	๒๑	๙	-	-	-
๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี					

### ตอนที่ ๓ สรุปผลการประเมินด้านต่างๆ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานต่างในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

#### ๑. ด้านขบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อนมากที่สุด ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจในขบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๗๖.๖๖%

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม ๗๓.๓๓%

#### ๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวนมากที่สุด ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ๔๖.๖๖%

#### ๒ ด้านการให้บริการ

๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวนมากที่สุด ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๘๐.๐๐%

๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๔๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ ๕๖.๖๖%

๒.๓ มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจที่สุดในความใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ๕๐ %

๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ ๖๓.๓๓%

๒.๕ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง ๕๓.๓๓%

### ๓.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ๗๓.๓๓%

๓.๒ ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ๖๐%

๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ๕๐.๐๐%

๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ๔๐%

### ๔.คุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการตรงตามความต้องการ ๗๓.๓๓ %

๔.๒ ได้รับความบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับความบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด ๗๓.๓๓ %

๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการมีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับความบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด ๗๐ %

### เรียงลำดับงานที่ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุด ถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังนี้

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง พื่อใจมากที่สุด ๘๐.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน พื่อใจมากที่สุด ๗๖.๖๖%
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม พื่อใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%
๔. นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน พื่อใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%
๕. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ พื่อใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%
๖. ได้รับความบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด พื่อใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%
๗. คุณภาพงานที่ได้รับบริการ พื่อใจมากที่สุด ๗๐ %
๘. มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำ มีความพื่อใจมากที่สุด ๖๓.๓๓%
๙. ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีความพื่อใจมากที่สุด ๖๐%
๑๐. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ พื่อใจมากที่สุด ๕๖.๖๖%
๑๑. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง พื่อใจมากที่สุด ๕๓.๓๓%

- ๑๒. มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ พอใจมากที่สุด ๕๐ %
- ๑๓. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ พอใจมากที่สุด ๕๐ %
- ๑๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พอใจมากที่สุด ๔๖.๖๖%
- ๑๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย พอใจมากที่สุด ๔๐%

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

เห็นควรนำความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ปอแก้ว มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงขบวนการขบวนการทำงานเพื่อความพอใจของประชาชนผู้รับบริการดังนี้

- ๑. จัดทำป้ายจุดบริการงานต่างๆ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพิ่มความสะดวกประชาชน  
ผู้มาติดต่อราชการ
- ๒. ปรับปรุงการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีความจำเป็นลง  
และจัดทำคู่มือประชาชน ติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้ประชาชน  
ทราบ
- ๓ จัดให้มีเก้าอี้สำหรับประชาชนได้นั่งพักนั่งรอ พร้อมน้ำดื่มที่สะอาด และจัดเตรียมรถเข็นไว้สำหรับ  
ผู้พิการ และจัดให้มีห้องน้ำห้องส้วมที่สะอาด บริการประชาชน
- ๔ ปรับปรุงให้พนักงานต้องมีความรับผิดชอบใจใส่ต่องานที่ทำ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ  
ประชาชนเพิ่มขึ้น
- ๕. กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ให้บริการด้วย  
ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับก่อน หลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางทวิวรรณ โปธิกมล)

นักจัดการงานทั่วไป

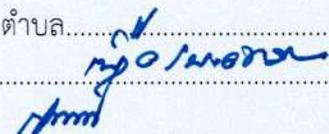
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นางศรีัญญา ทองนาค)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอแก้ว

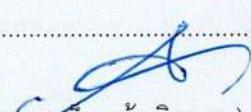
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....}



(นางสาวสลลธิพย์ โปธิกมล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอแก้ว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายสมเลิบ คุ่มหินลาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปอแก้ว

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำผลการสำรวจไปประเมิน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้มีคุณภาพต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

- ๑.๑ เพศ  ชาย  หญิง อายุ.....ปี อาชีพ.....
- ๑.๒ การศึกษา  สูงกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  อนุปริญญา  ปวช./ม.๖  
 มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.๓)  ประถมศึกษา ป.๖  น้อยกว่าประถมศึกษา ป.๖
- ๑.๓. ประเภทงานที่รับบริการ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการสำรวจตามความเป็นจริงตามประเด็นประเมิน มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม					
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๒. ด้านการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่					
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง					
๒.๖ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๓.๔ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๔. คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๑ ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนด					
๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ					
๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่น.....					