

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว  
อัมเนาคุ จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอคูจังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ขบวนการขันตอนการปฏิบัติงาน (๒) ด้านการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้ตรงกับความต้องการกับความต้องการในการให้บริการประชาชนที่ต้องการทราบ ตลอดจนประชาชนขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือร่วมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ที่ กส ๗๑๘๐๑ / วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจรับฟังความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานสาธารณูป

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ในรอบ ๑๒ เดือน 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 เข้าใจในงานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่

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

รายละเอียดตามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ที่ได้แนบมาด้วยนี้ จึงสรุปผลการการสำรวจดังนี้

### ตอนที่ ๑ สรุปข้อมูลพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ

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	๑๐	๓๓.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๔๖.๖๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๒	๔๐
มัธยมศึกษา	๑๒	๔๐
อนุปริญญา	๔	๑๓.๓๓
ปริญญาตรี	๒	๖.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๙	๖๐
รับจ้างทั่วไป	๓	๑๐
ค้าขาย	๖	๒๐
รับราชการ	๒	๖.๖๖
อื่นๆ.....	๑	๓.๓๓ +
รวม	๓๐	๑๐๐

#### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๒๓	๗	๐	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๒๒	๘	๐	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๕	๑๒	๒	๐	๐
๑.๔ ข้อเสนออื่น.... ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. การให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๒๔	๖	๐	๐	๐
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่	๑๗	๑๑	๒	๐	๐
๒.๓ มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๑๕	๑๒	๓	๐	๐
๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำ	๑๙	๙	๒	๐	๐
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง	๑๖	๙	๔	๐	๐
๒.๖ ข้อเสนอแนะ อื่นๆ ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสะอาด					
๓.๑ นำระบบสารสนับสนุนเทคโนโลยีในการดำเนินงาน	๒๒	๙	๐	๐	๐
๓.๒ ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๑๙	๑๗	๐	๐	๐
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๑๖	๓	๐	๐
๓.๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๗	๑๔	๔	๐	๐
๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๓	๗	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด	๒๓	๗	๐	๐	๐
๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ	๒๒	๙	๐	๐	๐
๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐

### ตอนที่ ๓ สรุปผลการประเมินด้านต่างๆ ดังนี้

องค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานต่างในองค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

#### ๑. ด้านขวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มากที่สุด ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจในขวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๘๐.๐๐%

๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ ๕๖.๖๖%

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

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

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

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ นำระบบสารสนับสนุนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการนำระบบสารสนับสนุนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ๗๓.๓๓%

๓.๒ ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ๬๐%

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 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ๔๐%

### ๔. คุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการตรงตามความต้องการ ๗๖.๖๖ %

๔.๒ ได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด ๗๖.๖๖ %

๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการมีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด ๗๓.๓๓ %

. เรียงลำดับงานบริการที่ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุด ถึงพึงพอใจที่สุดดังนี้

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง พึงพอใจมากที่สุด ๘๐.๐๐%

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน พึงพอใจมากที่สุด ๗๖.๖๖%

๓. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ พึงพอใจมากที่สุด ๗๖.๖๖%

๔. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด พึงพอใจมากที่สุด ๗๖.๖๖%

๕. นำระบบสารสนับสนุนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน พึงพอใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%

๖. คุณภาพงานที่ได้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด ๗๓.๓๓ %

๗. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม พึงพอใจมากที่สุด ๗๓.๓๓%

๘. มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำ มีความพอใจมากที่สุด ๖๓.๓๓%

๙. ความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด ๖๐%

๑๐. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ พึงพอใจมากที่สุด ๕๖.๖๖%

- ๑๑.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง พ่อใจมากที่สุด ๕๓.๓๓%
- ๑๒.มีความใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ พ่อใจมากที่สุด ๕๐ %
- ๑๓.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ พ่อใจมากที่สุด ๕๐ %
- ๑๔.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พ่อใจมากที่สุด ๔๖.๖๖%
- ๑๕.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย พ่อใจมากที่สุด ๔๐%

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคการบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อความพอใจมากที่สุดของประชาชนผู้รับบริการดังนี้

๑. จัดทำป้ายจุดบริการงานต่างๆ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพิ่มความสะดวกประชาชน

#### ผู้มาติดต่อราชการ

๒. ปรับปรุงการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีความจำเป็นลง และจัดทำคู่มือประชาชน ติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้ประชาชนทราบ

๓. จัดให้มีเก้าอี้สำหรับประชาชนได้นั่งพักนั่งรอ พرو้มน้ำดื่มที่สะอาด และจัดเตรียมรถเข็นไว้สำหรับผู้พิการ และจัดให้มีห้องน้ำห้องส้วมที่สะอาด บริการประชาชน

๔. ปรับปรุงการทำงาน ให้พนักงานมีความรับผิดชอบใจใส่ต่องานที่ทำ กระตือรือร้นและเต็มใจและใส่ใจ ให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น

๕. กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับก่อน หลัง

๖. กำชับให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพและเรียบร้อยให้เหมาะสมกับสถานที่ราชการ

๗. จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางทวีวรรณ โพธิกมล)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล.....

(นายปริญญา ทองนาค)

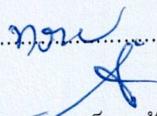
หัวหน้าสำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ความเห็นของปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล.....}

(นางสาวสลิลทิพย์ โพธืมูล)

ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายสมเล็บ คุ้มทินลาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว