



องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอภูดีรัง จังหวัดมหาสารคาม

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ
องค์กรบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอภูดีรัง จังหวัดมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



วิทยาลัยการปักครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล และ คณะ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1. งานด้านนโยบายการขออนุญาตปลูกสร้างท่อระบายน้ำ					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านข้อหางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน/ตู้รับความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเปี่ยมพูด พูดจาและแต่งกายสุภาพ อิ้มแม้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และลักษณะอันวิเศษความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความปลอดภัย อุปกรณ์และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะอาด มีป้ายประชาสัมพันธ์ด้านการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.ฯ ดีมาก แม่นยำ การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทันท่วงที ประขาณสามารถดำเนิน บริการได้ตลอดเวลาทำการ สำเพ็คท์คุณภาพดี ดีมาก เมื่อเทียบกับค่าคอมรับบริการ และต้องการวิเคราะห์เบื้องการอย่างดี บูรณาจุณย์ ความยั่งยืน					
2. งานด้านการคงแผลรอยแผลตอคากาด					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านข้อหางการให้บริการ มีจัดระชั้นพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน/ตู้รับความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเปี่ยมพูด พูดจาและแต่งกายสุภาพ อิ้มแม้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิถุนายน 2565

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มือปืนมีอันวายความสะดวก มีบ้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการขัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องแคล่ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดทำด้วยกัน-หลัง ไม่ลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลักทรัพย์ช่องทาง เช่น เสียงดิจิทัล เว็บไซต์ บัญชีประชาสัมพันธ์ ช่องทาง ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบช่องเรียน ชี้แจง ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความเปี่ยมพอ พูดจาและบุคลิกภาพสุภาพ ยั่งยืนและใส่ใจให้บริการ ให้เชิงบวกเป็นปัจจัยดีอย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ไม่รับคืนบันดาล					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มือปืนมีอันวายความสะดวก มีบ้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการขัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

ผู้สำรวจ: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น



COLA
มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4. งานด้านเทศกิจหรือกิจกรรมทางศาสนา					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น ระบบร้องเรียน รวดเร็ว ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียรพยายาม พุ่มใจและแต่งกายศักดิ์สิทธิ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็น					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีลักษณะอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการทรัพยากริมด้วย ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามายื่นเรื่องได้ตลอดเวลาทำการ ส่งเสริมความเชื่อมโยงชุมชนที่เข้มแข็ง เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการต่างๆในการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
5. งานด้านรายได้หรือรายจ่าย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น ระบบร้องเรียน รวดเร็ว ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียรพยายาม พุ่มใจและแต่งกายศักดิ์สิทธิ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็น					

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิริวัช ศรีเมืองกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
	อย่างยิ่ง	ด้วย	อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีลักษณะที่ดี เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่มอยู่บริเวณ สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม สนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการลังคน					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องแคล่ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลักทรัพย์ช่องทาง เช่น เสียง ทุ่นเสียง เว็บไซต์ บัญชีประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ด้วยความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความมุ่งมั่น พยายาม กระตือรือร้น ให้บริการอย่างเต็มที่ ให้บริการ แบบนาโนเก้าอี้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับประทาน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีลักษณะที่ดี เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่มอยู่บริเวณ สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม สนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ก่อสร้างรากฐานการพัฒนา					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ สร้างผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจของชุมชนด้วย เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

มหาวิทยาลัย 21 ศูนย์กลาง

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
7. งานด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านซื่อสัมมา ในการให้บริการ มีการเปรียบเทียบพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบุป้าย ให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีซื่อสัมมาแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจ ทุกๆ ด้าน และแต่งกายสุภาพ ยั่งยืนและใส่ เดิมใจให้บริการ แนะนำแก่บุญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีรั้งบนบัน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่มน้ำ ให้บริการ สะอาด ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอนุกรรมณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ความยั่งยืน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ได้ดี ให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้ามาใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ สิ่งปลูกชนิดพืชของประชาชนดีชั้น เมื่อเทียบกับอื่นๆ รับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างดุลเดือย ความยั่งยืน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลฯ ดังนี้

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน



COLA
คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น