



องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด
อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกกลางกุล และคณะ





หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 24 สิงหาคม 2564

ขอรับรองว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลคำแมแต อำเภอลำสูง จังหวัดขอนแก่น ได้รับการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ	หมายเหตุ
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.76	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.52	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านสาธารณสุข	95.66	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด

รองศาสตราจารย์ ดร.ดิษฐ์ ศรีทองกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อ	คำถาม	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	ไม่พอ	รวม
ข้อ	คำถาม	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	ไม่พอ	รวม
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีประสิทธิภาพระดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.1	3.1	1.6	0	100 (235)
2	ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการผ่านทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.6	75.6	2.6	1.2	0	100 (235)
3	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจากระเบียบสุภาพ อุ่มแอ้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	20.3	75.7	2.4	1.6	0	100 (235)
4	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำประปา จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุดมภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายชี้ทาง	20	75.4	2.9	1.7	0	100 (235)
5	ด้านความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี การอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใจ ไม่เสียเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ	20.36	75.40	2.70	1.54	0	100 (235)

Coviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

4.3 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการ การให้บริการ กระบวนการ	20.5	75.1	2.7	1.7	0	100
มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่						(235)
ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี						
ระดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	95.6					
การให้บริการ การให้บริการ มีการ	20.2	75.5	2.9	1.4	0	100
ทันต่อความต้องการ เช่น เสียตาม						(235)
แจ้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ						
สะดวก สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ						
ทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง						
เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	95.7					
เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา	20.3	75.1	3	1.6	0	100
กายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ						(235)
แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว						
การอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	95.4					
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ	20.3	75.7	3	1	0	100
สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ						(235)
น้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความ						
อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี						
สิ่งอำนวยความสะดวก มีป้าย						
ชี้ทางขึ้นตอนการให้บริการชัดเจน	96					
ความพึงพอใจ การบริหารงานของ	19	75.9	3.4	1.7	0	100
แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี						(235)
การอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใจ						
การได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต						
ประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ						
โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ						
	94.9					
ความพึงพอใจในงาน ด้านเทคนิคหรือ	20.06	75.46	3.00	1.48	0	100
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.52					(235)

Deviation (SD) = 0.5137 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
ด้านการให้บริการ กระบวนการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่	20.4	75.1	3	1.5	0	100
ผู้ต้องขังระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี						(235)
เจ้าหน้าที่ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	95.5					
ด้านการให้บริการ มีการ	20.55	74.9	3	1.55	0	100
เจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม						(235)
เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ						
การทันท่วงที สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ						
ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง	95.45					
ความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น						
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา	20.2	74.9	3.3	1.6	0	100
แสดงกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ						(235)
บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	95.1					
บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน						
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ	20.1	75.6	2.8	1.5	0	100
สิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ						(235)
ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ						
ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี						
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย	95.7					
ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน						
สภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ	20	76.1	2.8	1.1	0	100
แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี						(235)
บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้						
บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต						
ประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ						
โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ	96.1					
ดีขึ้น						
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือ	20.25	75.32	2.98	1.45	0	100
ภาษี	95.57					(235)

Deviation (SD) = 0.7467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ภาพที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
การให้บริการ	20.7	76	2.1	1.2	0	100
การให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่						(235)
การให้บริการ ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี		96.7				
การให้บริการ ลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
การให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มีการ	20.6	75.8	2.4	1.2	0	100
การให้บริการ สัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม						(235)
การให้บริการ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ						
การให้บริการ ทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ						
การให้บริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง		96.4				
การให้บริการ ข้อเสนอแนะ เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น						
การให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา	20.1	75	3.4	1.5	0	100
การให้บริการ แต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ						(235)
การให้บริการ บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว		95.1				
การให้บริการ บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน						
การให้บริการ สถานการณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การ	20.4	75.2	2.8	1.6	0	100
การให้บริการ สถานการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ						(235)
การให้บริการ น้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความ						
การให้บริการ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี						
การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย		95.6				
การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน						
การให้บริการ ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ	19.5	74.7	3.6	2.2	0	100
การให้บริการ แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี						(235)
การให้บริการ บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้						
การให้บริการ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต						
การให้บริการ ประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ						
การให้บริการ โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ		94.2				
การให้บริการ สรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชน	20.26	75.34	2.86	1.54	0	100
การให้บริการ และสวัสดิการสังคม		95.60				(235)

Standard Deviation (SD) = 0.6467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



COLA
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ภาพที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. ขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ	20.45	76	2.5	1.05	0	100
2. บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่						(235)
3. ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี						
4. ค่าใช้จ่ายก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45					
5. ช่องทางการให้บริการ มีการ	20.6	75.8	2.4	1.2	0	100
6. เจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม						(235)
7. เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ						
8. ทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ						
9. ครอบคลุมพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง						
10. เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	96.4					
11. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา	20.2	75	3.3	1.5	0	100
12. แต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ						(235)
13. บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว	95.2					
14. บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน						
15. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ	20.35	75.2	2.9	1.55	0	100
16. ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ						(235)
17. ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความ						
18. ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี						
19. ความเป็นส่วนตัว สะดวก มีป้าย						
20. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	95.55					
21. ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ	20	74.7	3.1	2.2	0	100
22. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี						(235)
23. บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้						
24. บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต						
25. ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ						
26. โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ						
27. ดีขึ้น	94.7					
28. สรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.32	75.34	2.84	1.50	0	100
	95.66					(235)

Deviation (SD) = 0.6122 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00