



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1

www.uniquestmsu.msu.ac.th

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 4 ด้านบริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานบริการ ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นงาน บริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมา ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี และความพึงพอใจใน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและ ให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.29 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองคูว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความ พร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่าง ต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและ ประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.35 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.27ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

4. งานบริการด้านการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32(\bar{x} 4.77, S.D. = 0.51)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มี ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น กายหาว แจกผ้าห่ม และภัยแล้ง แจกน้ำดื่ม
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - องค์การบริหารส่วนตำบลมีการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นที่ดี
- 2) สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด ในหมู่บ้าน
 - ร่องระบายน้ำในหมู่บ้าน
 - เพิ่มพัฒนาในศูนย์พัฒนาเต็ดเล็ก
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง
 - ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
 - อยากรให้มีการขุดลอกคลองเพื่อการเกษตร

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2562**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ 1 ชาย
2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
2 18-30 ปี
3 31-50 ปี
4 51-60 ปี
5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา
2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
3 อนุปริญญา/ปวส.
4 ปริญญาตรี
5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ 1 แม่บ้าน
2 เกษตรกร
3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
4 รับราชการ
5 รัฐวิสาหกิจ
6 นักเรียน/นักศึกษา
7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2562 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
 งานบริการที่ 1. งานบริการด้าน.....

ลำดับ บ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2. งานบริการด้าน.....

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3. งานบริการด้าน.....

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามึสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....