



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง โทร ๐ ๔๓๗๐๖ ๙๖๖

ที่ มค๗๙๓๐๑/

วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เวียงดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดทำแบบ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง ที่มีการจัดการบริการ
ประชาชนที่เข้ารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้วนั้น

บัดนี้ ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อองค์กร นำเรียนรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่นำเรียนมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชัยวัฒน์ เกวิยนนอก)

นักพัฒนาชุมชน รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางจันทร์เพ็ญ เข้มขำ)
นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นของ ปลัด อบต.เวียงดง.....

(นางสาวกรรณิการ์ จันทะนุญ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง.....

(นายสามารถ ปานแสงขำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐภายใต้กรอบการปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งมุ่งเน้นการส่งมอบผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การให้ความสำคัญต่อคุณภาพของบริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นับเป็นกลไกสำคัญของการบริหารภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Approach)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงถือเป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive Policy) ที่สะท้อนความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนผู้รับบริการเป็นจุดเน้นสำคัญ องค์ความรู้จากกฎแห่งผล (Law of Effect) ระบุว่า “บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือรู้สึกพึงพอใจ จะมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมดังกล่าวซ้ำอีก” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจเชิงบวก ผ่านกลไกการเสริมแรง (Reinforcements) ทั้งในรูปแบบของรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) อันเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพจากการประเมินในครั้งนี้ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอวังสราญ จังหวัดมหาสารคาม ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมิน ได้ดังนี้

1.1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรเพิ่มและปรับปรุงห้องเรียน ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในโรงเรียนให้มีมาตรฐาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีสำหรับนักเรียน สนับสนุนการอบรมและพัฒนาครู จัดโครงการอบรมและพัฒนาครู เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการสอน รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน ทุนการศึกษา ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ขาดแคลนทรัพยากร เพื่อเปิดโอกาสในการศึกษาให้กับทุกคน จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสืบสานวัฒนธรรมและประเพณีทางศาสนา เช่น การทำบุญ การเวียนเทียน และการปฏิบัติธรรม ปรับปรุงสถานที่ทางศาสนา บูรณะและปรับปรุงวัดและสถานที่ทางศาสนา ให้มีความสะอาด สวยงาม และเหมาะสมสำหรับการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ส่งเสริมการเรียนรู้ทางศาสนา จัดโครงการเรียนรู้เกี่ยวกับศาสนาสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม อนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดกิจกรรมและโครงการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การจัดแสดงศิลปะพื้นบ้าน การฟื้นฟูประเพณีท้องถิ่น และการสอนศิลปะการทำหัตถกรรม สนับสนุนการจัดงานประเพณีและเทศกาล จัดงานประเพณีและเทศกาลท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสร่วมสนุกและเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง สร้างพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมวัฒนธรรม จัดทำและปรับปรุงพื้นที่สาธารณะ เช่น ลานกิจกรรมศูนย์วัฒนธรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เป็นที่จัดกิจกรรมวัฒนธรรมต่างๆ

2.2 ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาษีอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการชำระภาษี พร้อมชี้แจงการใช้เงินภาษีเพื่อสร้างโปร่งใสและความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดเก็บ นอกจากนี้ยังเสนอให้พัฒนาระบบจัดเก็บที่ทันสมัย เช่น ระบบออนไลน์ หรือบริการเคลื่อนที่ รวมถึงการจัดตั้งจุดบริการภาษีที่เข้าถึงง่าย และให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว อีกทั้งควรเปิดเผยข้อมูลรายได้-รายจ่ายประจำปี และเปิดรับฟังความคิดเห็นประชาชนในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของในท้องถิ่น

2.3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน จัดตั้งกลุ่มและคณะกรรมการชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการพัฒนาชุมชน จัดประชุมชุมชนเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน สนับสนุน การสร้างอาชีพและรายได้ จัดอบรมและส่งเสริมการทำอาชีพเสริม เช่น การทำเกษตรแบบยั่งยืน การทำหัตถกรรม และการเลี้ยงสัตว์ สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและการตลาดท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสร้างรายได้ พัฒนาสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ จัดทำโครงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน เช่น บริการอาหาร การดูแลสุขภาพ และกิจกรรมสันทนาการ สนับสนุนการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้ใช้รถเข็น ส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การตรวจ



แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามแต่ละงาน โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ซึ่งในแต่ละรายการประเมิน กำหนดค่าระดับคะแนน ไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีคุณภาพสูงขึ้น

3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คณะผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลการประเมินในภาพรวมและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดงของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - 1.1 ☐ ชาย
 - 1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2.2 ☐ 20-39 ปี
 - 2.3 ☐ 40-59 ปี
 - 2.4 ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษา
 - 3.1 ☐ ประถมศึกษา (ป.4)
 - 3.2 ☐ การศึกษาภาคบังคับ (ม.3)
 - 3.3 ☐ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6)
 - 3.4 ☐ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา
 - 3.5 ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 3.6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - 4.1 ☐ กรรมกร/รับจ้างทั่วไป
 - 4.2 ☐ เกษตรกร
 - 4.3 ☐ ค้าขาย
 - 4.4 ☐ เจ้าของกิจการ
 - 4.5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา
 - 4.6 ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ
ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ✓		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ✓		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ✓		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน้ำเสียง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					

รายการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ✓		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

2. งานด้านรายได้และภาษี

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					

รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุดิบหุงต้มและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา
-
-
-

2. ข้อเสนอแนะ.....

4. งานด้านสาธารณสุข

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

5. งานด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					

รายการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุดิบภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ค

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ปีงบประมาณ 2568

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคอง อำเภออย่างสีสุราช
จังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2568

