



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง โทร ๐ ๔๓๗๐๖ ๙๖๖

ที่ มคต/๙๓๐๑/

วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เวียงดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

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

บัดนี้ ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อองค์กร นำเรียนรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่นำเรียนมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชัยวัฒน์ เกวียนนอก)

นักพัฒนาชุมชน รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางจันทร์เพ็ญ เข้มขำ)

นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นของ ปลัด อบต.เวียงดง.....

(นางสาวกรรณิการ์ จันทะนุญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง.....

(นายสามารถ ปานแสงขำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.82 และเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ การศึกษาชั้นพื้นฐาน (ม. 6) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 ประถมศึกษา (ป. 4) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 อาชีพค้าขาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.89 ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.89 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.88

5.1.2.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.93 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.91 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านรายได้และภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.91 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.89 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.88 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.89 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ตามลำดับ

5.1.2.6 ด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.92 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4.85 ตามลำดับ

5.1.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้ ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต โดยจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน พัฒนาทักษะอาชีพ และเปิดหลักสูตรอบรมสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส พัฒนาคุณภาพโรงเรียนในพื้นที่ โดยสนับสนุนงบประมาณการซ่อมแซมอาคาร อุปกรณ์การเรียน และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา อนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรมประเพณีบุญเดือนต่างๆ พร้อมสนับสนุนกลุ่มศิลปวัฒนธรรมในชุมชน ส่งเสริมบทบาทศาสนาในการพัฒนาสังคม โดยร่วมมือกับวัดในการให้ความรู้ด้านศีลธรรมแก่เด็กและเยาวชน รวมถึงจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ในวันสำคัญทางศาสนา

1.2) ด้านรายได้และภาษี มีข้อเสนอแนะดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาษีอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการชำระภาษี พร้อมชี้แจงการใช้เงินภาษีเพื่อสร้างโปร่งใสและความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดเก็บ นอกจากนี้ยังเสนอให้พัฒนาระบบจัดเก็บที่ทันสมัย เช่น ระบบออนไลน์ หรือบริการเคลื่อนที่ รวมถึงการจัดตั้งจุดบริการภาษีที่เข้าถึงง่าย และให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว อีกทั้งควรเปิดเผยข้อมูลรายได้-รายจ่ายประจำปี และเปิดรับฟังความคิดเห็นประชาชนในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของในท้องถิ่น

1.3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะดังนี้ สร้างฐานข้อมูลกลุ่มเปราะบางในชุมชน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กยากไร้ เพื่อจัดบริการสวัสดิการตรงตามความจำเป็น ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก โดยสนับสนุนกลุ่มอาชีพชุมชน วิสาหกิจชุมชน และจัดตลาดนัดสินค้าเกษตรปลอดภัย จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ การออกกำลังกาย กิจกรรมสานสัมพันธ์ข้ามรุ่น ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โรงพยาบาล สาธารณสุข เพื่อให้บริการแบบบูรณาการ

1.4) ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะดังนี้ จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน เช่น การออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน การให้ความรู้เรื่องโรคเรื้อรัง การรณรงค์เลิกบุหรี่ และควบคุมอาหาร ร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ตรวจสุขภาพประจำปี และให้บริการวัคซีนพื้นฐานแก่ประชาชน สร้างความตระหนักรู้เรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล และป้องกันโรคติดต่อ โดยเฉพาะโรคไข้เลือดออก COVID-19 และโรคติดต่อทางเดินอาหาร

1.5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ปรับปรุงระบบการให้บริการด้านโยธาให้มีความโปร่งใสและรวดเร็ว เช่น การออกใบอนุญาตปลูกสร้าง/รื้อถอนด้วยระบบดิจิทัล (e-service) ซ่อมแซมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน หมู่บ้าน ทางระบายน้ำ แสงสว่าง และป้ายจราจรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายการก่อสร้าง เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนข้อบัญญัติท้องถิ่น กำกับดูแลอาคารสาธารณะให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย โดยเฉพาะโรงเรียน วัด ตลาด และสถานที่ราชการ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.89 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.89 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.88

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้าน ที่ประเมินเป็นผลเนื่องมาจาก

5.2.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 32) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะอาด ผสมกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548, น. 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (responsiveness) และความสามารถ (Competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสเตเรีย (2542, น. 4) และจินตนา บุญบงการ (2545, น. 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมัครงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจมาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

5.2.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสม มีความกระตือรือร้นและตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

5.2.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการ และจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุดมีบริการ เกือบขยะ ทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชนจัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยงและจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

5.2.1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตอง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่น การทำบุญตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัวหรือครัวเรือนทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานฌาปนกิจศพภายในเขตของตำบลเวียงตองทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ทุกคนไปให้บริการสนับสนุน

ช่วยเหลือรวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

5.2.1.6 เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชน ในตำบลเวียงดง รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการของประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้ เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559, น. 54-59) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำ การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความ พึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562, น. 68-69) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้งดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้าน และทุกรายการที่ประเมิน แต่ก็ยังมีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

5.3.1.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม ทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา
- 2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลาย ๆ ช่องทางและเน้นย้ำ

อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงจะได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

- 4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
- 7) ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอแก่ประชาชน ที่ไปรับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับการบริการเป็นจำนวนมาก
- 8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาด และสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัยเหมาะสมและเพียงพอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5.3.2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และควรดำเนินการ ประเมินทุกปีงบประมาณ เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจการให้บริการ แก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน



แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงดง 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 จึงไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแวงดงของท่านแต่อย่างใด

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 อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน 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	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 วัตถุดิบภูมิและเจลล้างมือ					
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					

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	ใช้วาจาสุภาพและน้ำฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน บ้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
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 วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ					
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					

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

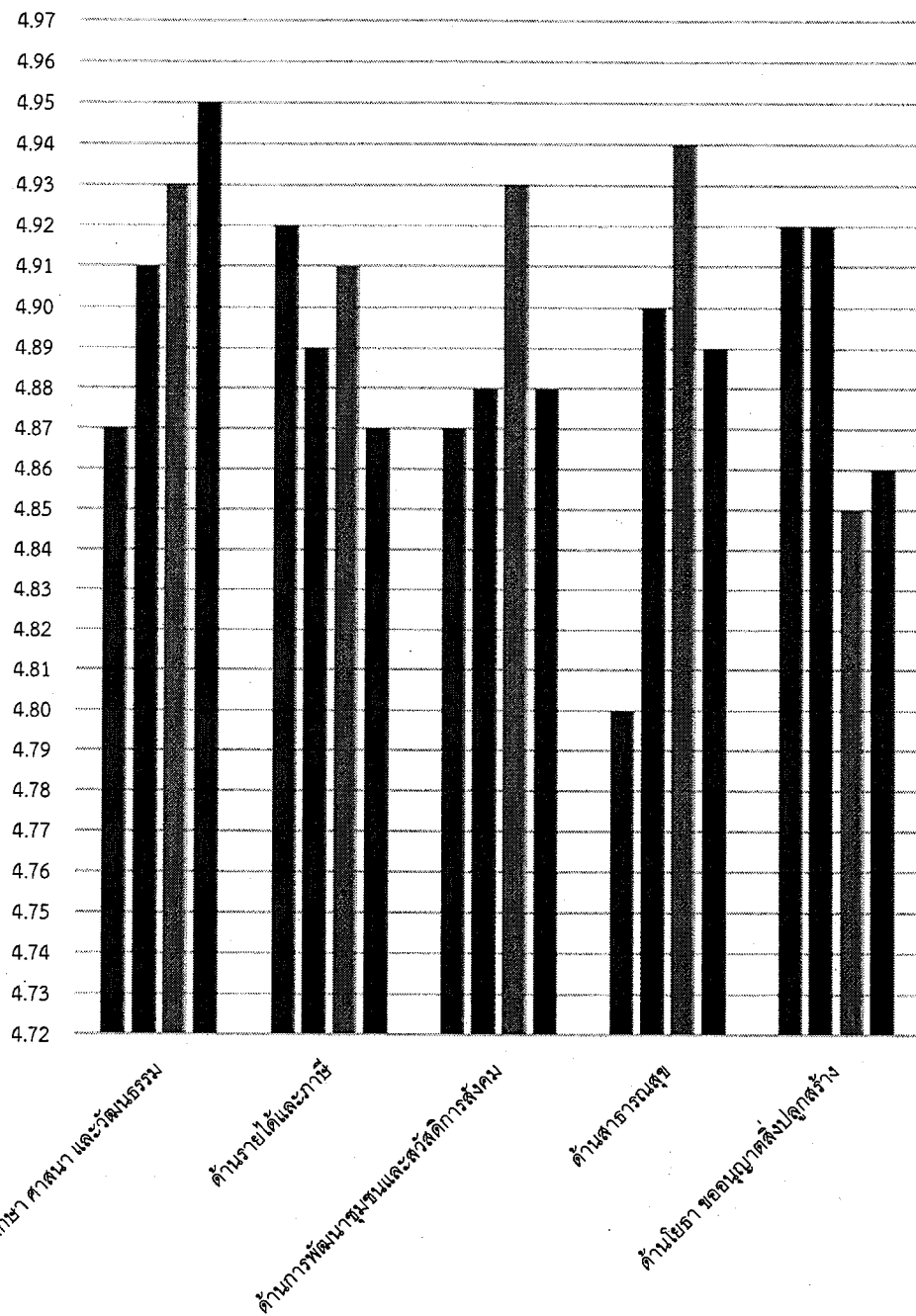
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ค

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ปีงบประมาณ 2568

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงดง อำเภอขุขันธ์
จังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2568



- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางบริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก