



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู โทร. ๐ ๔๒๕๓ ๐๘๗๙

ที่ นพ. ๗๗๙๐๑/ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้คณะผู้บริหารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกนภัส เสนาช่วย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวพนมลักษณ์ อักขาด)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.สีชมพู

ทราบ

(นางสุรรัตน์ จิตวัฒนตระกูล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ทราบและพิจารณาแล้ว

การ

จำสืบเอก

(สมบุญ ฤทธิธาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ ๑) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ๓) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ๔) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๕) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง ๕ ด้าน คือ โดยเป็นการประเมินที่เน้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ในภาพรวม ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ดังนี้

๑. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๕.๔๐
๒. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ ๙๕.๓๘
๓. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ร้อยละ ๙๕.๓๐
๔. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๕.๒๔
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๕.๒๓

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๑ (ได้ ๑๐ คะแนน)

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม**

ผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ในภาพรวม ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| ๑. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๒. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี | ร้อยละ ๙๕.๓๘ |
| ๓. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ร้อยละ ๙๕.๓๐ |
| ๔. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา | ร้อยละ ๙๕.๒๔ |
| ๕. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๙๕.๒๓ |

โดยเป็นการประเมินที่เน้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๔ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ |

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔ |

๓. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๔ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๑ |

๔. งานด้านการศึกษา โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ |

๕. งานด้านสาธารณสุข โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๓ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ |

จากภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ที่ระดับร้อยละ ๙๕.๓๑ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

๑. สถานที่บริการ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีท่าเล และที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวาง และการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

๒. การส่งเสริมแนะนำการบริการ

มีกิจกรรมส่งเสริมและมีการแนะนำการบริการในด้านต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

๓. ผู้ให้บริการ

มีผู้บริหารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งทางด้านการบริหารและบริการ อีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำกับ กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ

มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวาง และบรรยากาศเย็นสบาย ทำให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัด การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

๕. กระบวนการบริการ

มีวิธีการนำเสนอบริการและมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านเศรษฐกิจ

๑.๑ ควรมีการสร้างเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัด โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนระดับประเทศในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภาคลุ่มน้ำโขง

๑.๒ ควรมีการพัฒนาเกษตรปลอดสารพิษและอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คนรุ่นใหม่หลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพัฒนาความยากจน โดยยึดหลักการพัฒนา

ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒. ด้านสังคม

ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดี ได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษามีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิด โดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียงและมีคุณธรรม

๓. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ควรมีการบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔. ด้านการจัดการ

ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เอกชน และประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

๕. ด้านความมั่นคง

เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร สังคมสันติสุข พื้นที่ชายแดนมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน

**แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2562**

ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....อบต./ทต.ที่ให้บริการ:.....

ผู้เก็บข้อมูล:.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล:.....

คำชี้แจง:

1. โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงในกรอบสี่เหลี่ยม ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |

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 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.5 : รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ☐¹ ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง ☐² ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐³ 5,001-10,000 บาท ☐⁴ 10,001-15,000 บาท
☐⁵ 15,001-20,000 บาท ☐⁶ มากกว่า 21,000บาท

ส่วนที่ 2: การวัดความพึงพอใจในงานบริการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในกรอบสี่เหลี่ยม □ ด้านล่างเพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู โดยค่าตัวเลข 5= ดีมาก, 4= ดี, 3= ปานกลาง, 2= พอใช้, 1= ต้องปรับปรุง

1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

2. งานบริการด้านการศึกษา

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 และมีความ พร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 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 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ที่.	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

5. งานบริการด้านสาธารณสุข

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาคัยดี 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 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....