รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2565

ที่ อว ๐๖๑๙.๐๗/๔๗๑๖.๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรับรองผลการวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รูปเล่มรายงานผลการวิจัย จำนวน ๕ เล่ม
๒. แผ่นซีดีบันทึกรายงานผลการวิจัย จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลในองค์กร หรือข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร อันจะก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้ผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมในการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด (มิติที่ ๑) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด $\overline{X}$ = ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน งานบริการสาธารณะ (มิติที่ ๒) $\overline{X}$ = ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สัญญา เคณาภูมิ)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถาบันวิจัยและพัฒนา
ผู้ประสานและดำเนินการโครงการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วาริธ ราศรี โทรศัพท์. ๐๘๑-๗๖๕๒๗๓๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต แบบบันทึก ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
รวม	**95.80**	**4.79**	**0.39**	**มากที่สุด**

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านภาษี	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านสวัสดิการสังคม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	97.20	4.86	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	**95.80**	**4.79**	**0.41**	**มากที่สุด**

ผลสรุป โดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่างๆในชุมชน

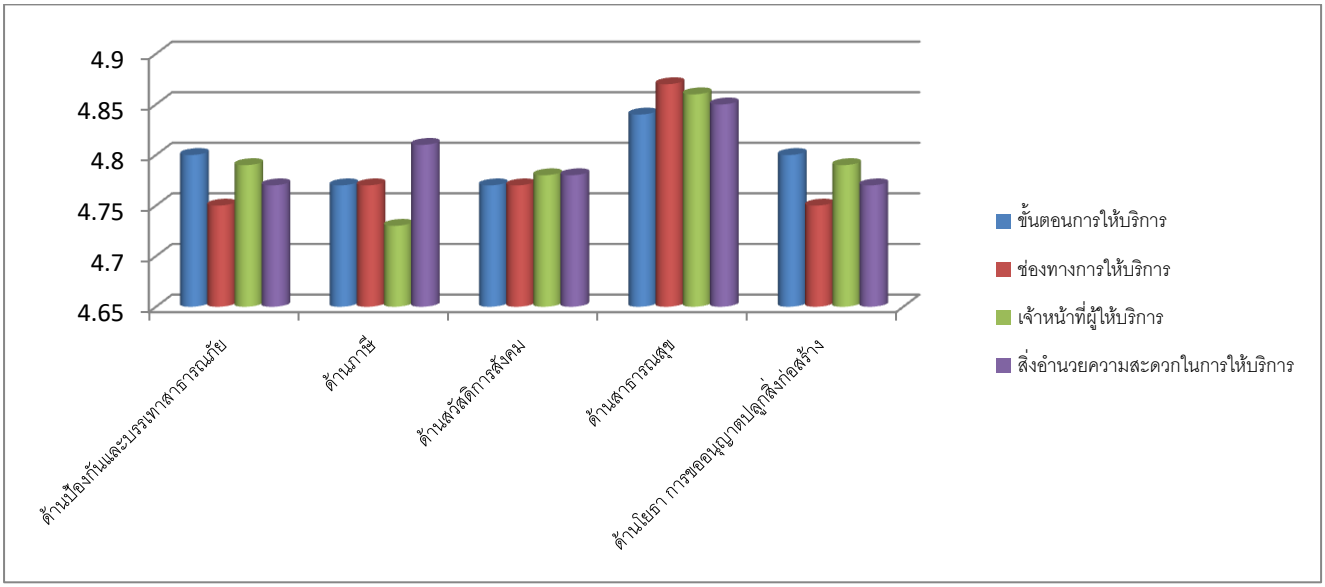
ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. เปลี่ยนถังขยะที่ชำรุดและมีฝาปิดมิดชิด

2. เพิ่มไฟส่องสว่างให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

คะแนนประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ 2565 คือ 10 คะแนน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ (มิติที่ 1 , 2)
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2565



ภาคผนวก

ภาคผนวก

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ภาพกิจกรรมงานด้านที่ขอรับการประเมิน
- ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ
- ☐ 1) ชาย
- ☐ 2) หญิง

2. อายุ
- ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 2) 21 - 40 ปี
- ☐ 3) 41 – 60 ปี
- ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ
- ☐ 1) โสด
- ☐ 2) สมรส
- ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ 1) ประถมศึกษา
- ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ 3) ปริญญาตรี
- ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ 1) เกษตรกรรม
- ☐ 2) ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว
- ☐ 3) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ ☐ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับคุณภาพความพึงพอใจ

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

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
1.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวกและทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

2. งานด้านภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
2.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

3. งานด้านสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
3.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

4. งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
4.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
5.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

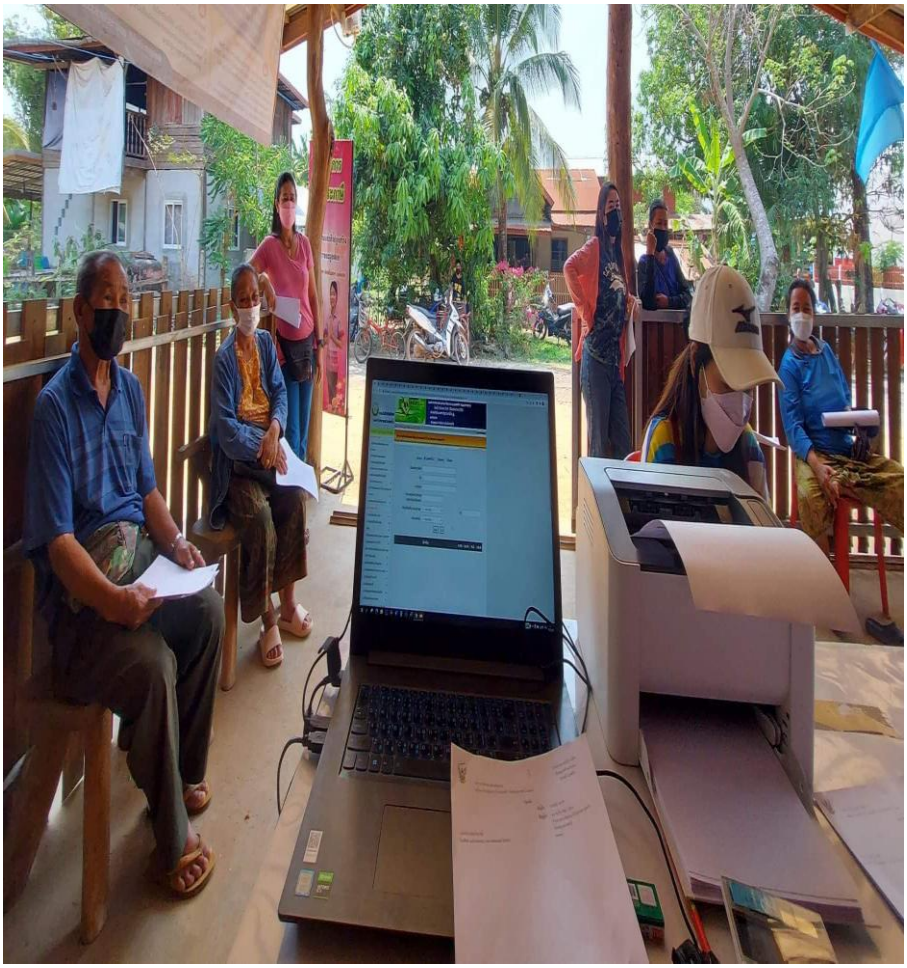
1. ภาพกิจกรรมงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ถ่ายรูป
อัดรูป
พิมพ์การ์ด
บัตรชื่อ

1669

1669

2. ภาพกิจกรรมงานด้านภาษี



จุดบริการ
รับชำระภาษี

จุดบริการ
รับชำระภาษี
ภาษีป้าย
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ค่าบริการขยะมูลฝอย

3. ภาพกิจกรรมงานด้านสวัสดิการสังคม

4. ภาพกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข

มาฉีดวัคซีน
ไล่โควิด-19
กันเถอะ

ห้องเรียน

BIG CLEANING DAY

82-7700

กองคลัง

AM NCO 2/41

Ellse
Ellse

ศูนย์ดูแล COVID-19 ชุมชน
บุคคลภายนอก
ห้ามเข้า

5. ภาพกิจกรรมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
ISUZU
83-0300

6. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ที่ทำการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม