



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
ประจำปี พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักกฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจกรรมพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.26 งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.93 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นร้อยละ 86.82 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	87.99	86.28	87.32	86.39	86.13	87.26
2. งานซ่อมแซมไฟ ฟ้าสาธารณะ	84.00	87.76	83.92	89.50	90.37	87.11

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
3. งานจัดเก็บภาษี	89.57	84.71	88.10	86.27	87.65	86.93
4. งานจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน สังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้างนกทา	86.37	85.97	86.61	87.42	88.26	86.82
รวม	86.98	86.18	86.49	87.40	88.10	87.03

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา พบว่า งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา พบว่า งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ของหน่วยงาน 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานจัดเก็บภาษี และ 4) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ต่อไป

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
ตุลาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล
2. วัตถุประสงค์การศึกษา
3. ขอบเขตของการศึกษา
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน

1. รูปแบบการดำเนินการประเมิน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนา

เด็กเล็กฯ

บทที่ 4 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการประเมิน
1. ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทที่ 1

1. หลักการและเหตุผล

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การประเมิน

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

3. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ได้กำหนดขอบเขตของการประเมิน ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

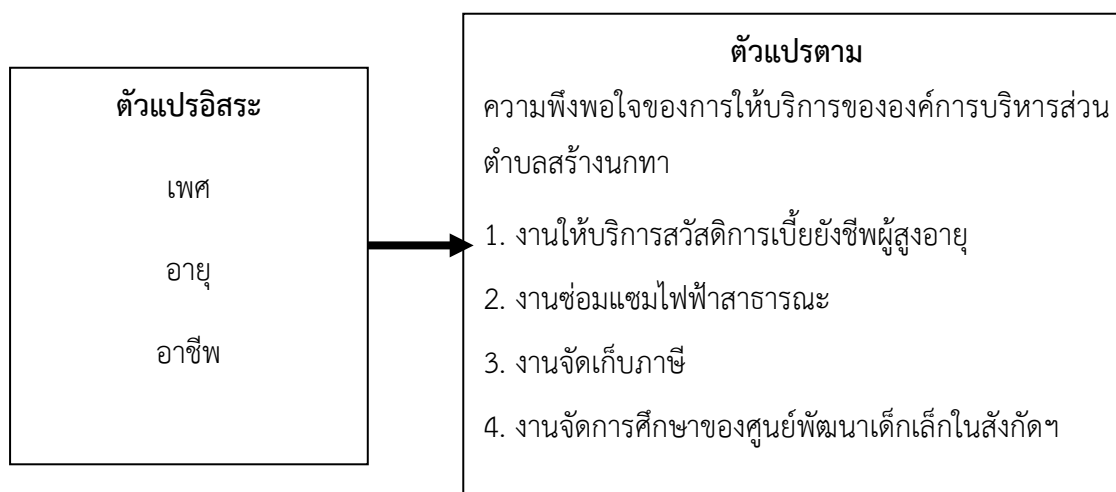
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

5. กรอบแนวคิดในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมิน ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



5.1 รูปแบบการดำเนินการประเมิน

ดำเนินการประเมินโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา จำนวน 400 คน จำแนกตาม กิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งานดังนี้

1) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 100 คน
2) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน 100 คน
3) งานจัดเก็บภาษี	จำนวน 100 คน
4) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	จำนวน 100 คน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่

- 1) งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 2) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานจัดเก็บภาษี
- 4) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน เท่ากับ 5 |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก | คะแนน เท่ากับ 4 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน เท่ากับ 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | คะแนน เท่ากับ 2 |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ 1 |

3. จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทาจัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ในสังกัดฯ

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	มาก	86.82
2.งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	มาก	87.11
3.งานจัดเก็บภาษี	มาก	87.26
4.งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	มาก	86.93
รวม	มาก	87.03

จากตารางที่ 2.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายกิจกรรมพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.26 งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.93 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละ 86.82

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	39	48.75
2. หญิง	41	52.25
อายุ		
1. ต่ำกว่า 60 ปี	34	42.50
2. 61 – 70 ปี	46	57.50
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	25
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.75
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	10
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	29	36.25
5. อื่นๆ	20	25
รวม	80	100.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวม

งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	87.99
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	86.28
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	87.32
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	86.39
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	86.13
รวม	มาก	86.82

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	46	55
2. หญิง	36	45
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	4	5
2. 26 – 40 ปี	50	62.50
3. 41 – 55 ปี	18	22.50
4. 56 – 69 ปี	6	7.50
5. 70 ปีขึ้นไป	2	2.50
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	6.25
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	21	26.25
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	35	43.75
4. นักเรียน/นักศึกษา	9	11.25
5. อื่นๆ	10	12.50
รวม	80	100.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตาราง แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	84.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	87.76
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	83.92
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	89.50
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	90.37
รวม	มาก	87.11

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง แสดงข้อมูลทั่วไป งานจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ และ อาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	32	40
2. หญิง	48	60
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	20	25
2. 26 – 40 ปี	21	26.25
3. 41 – 55 ปี	18	22.50
4. 56 – 69 ปี	16	20
5. 70 ปีขึ้นไป	5	6.25
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	12.50
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	25
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	28	35
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	10	12.50
5. อื่นๆ	12	15
รวม	80	100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

งานจัดเก็บภาษี	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	89.57
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	84.71
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	88.10
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	86.27
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	87.65
รวม	มาก	87.26

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง แสดงข้อมูลทั่วไปงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ และ อาชีพ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	32	40
2. หญิง	48	60
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	17	21.25
2. 26 – 40 ปี	22	27.50
3. 41 – 55 ปี	23	28.75
4. 56 – 69 ปี	13	16.25
5. 70 ปีขึ้นไป	5	6.25
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	22.50
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	27	33.75
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	6.25
5. อื่นๆ	26	32.5
รวม	80	100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ตาราง แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ ในภาพรวม

งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	86.37
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	85.97
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	มาก	86.61
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	87.42
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	มาก	88.26
รวม	มาก	86.93

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่าส่วนใหญ่ส่วนใหญมีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.26 งานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 และงานงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.93 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา อยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละ 86.82

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา พบว่า งานจัดเก็บภาษี และงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทาในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก

ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา จะสามารถรักษามาตรฐานการบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
 - 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
 - 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
 - 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 - 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
 - 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ของหน่วยงานฯ
 - 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
 - 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ
-

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑ ☐ ชาย ๒ ☐ หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. สถานภาพสมรส ๑ ☐ โสด ๒ ☐ สมรส ๓ ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑ ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ๒ ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓ ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔ ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕ ☐ ปริญญาตรี ๖ ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ ๑ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
๓ ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๔ ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
๕ ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
๖. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้						
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
๑. สถานที่ตั้งของอาคารที่พัก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ หนังสือ โทรศัพท์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ เป็นต้น						
๓. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ						
<u>ด้านผลการให้บริการ</u>						
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์						

๒. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ
-
๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ
-