

คู่มือ



ที่ นม ๗๘๘๐๑/ว ๓๒๐

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบึง
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งประกาศประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๑-๑๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนา ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่
บริการและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้ดำเนินการจัดทำประกาศประเมินผลความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว
จึงขอส่งประกาศการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อประชาสัมพันธ์/ปิดประกาศ ให้ประชาชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดประชาสัมพันธ์/ปิดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นางมลวิทย์ เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบึง

โทร. ๐ ๔๔๐๘-๑๑๗๔

ปลัด.....
รองปลัด.....
หัวหน้าสำนักปลัด.....
ร่าง/พิมพ์.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน ผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและ
จัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นางมลิลลย์ เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ปลัด.....
รองปลัด.....
หัวหน้าสำนักปลัด.....
ร่าง/พิมพ์.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ไทร. ๐๔๔ - ๐๘๑๑๗๔

ที่ นม ๗๘๘๐๑ / ๑๖๕

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดแบบสอบถามความความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานครั้งต่อไป นั้น บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๖ รายละเอียดดังนี้

สรุปตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๘	๑๐๐
หญิง	๗๒	๑๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๑	๑๑
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๑๙	๑๙
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๑	๒๑
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๔๙	๔๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๓ การศึกษา

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๑	๓๑
ม.ต้น	๒๕	๒๕
ม.ปลายหรือเทียบเท่า	๒๑	๒๑
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๙	๙
ปริญญาตรี	๑๓	๑๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๔ อาชีพ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๖	๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๒	๒
เกษตรกร	๔๒	๔๒
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๓๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖
อื่น ๆ	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๕ ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักปลัด	๕๔	๕๔
กองคลัง	๒๑	๒๑
กองช่าง	๑๘	๑๘
กองการศึกษาฯ	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ ๑.๕ เกี่ยวกับเรื่องใด

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	๒๑	๒๑
งานสาธารณูปโภค	๑๐	๑๐
งานเรื่องร้องทุกข์และการให้ความช่วยเหลือ	๘	๘
งานควบคุมโรค	๒	๒
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖	๖
งานด้านการศึกษาปฐมวัย	๗	๗
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔	๔
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	๔๒	๔๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๗ ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ ๑.๖ ในช่วงเดือน

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ตุลาคม	๑๘	๑๘
พฤศจิกายน	-	๐
ธันวาคม	๒	๒
มกราคม	๕	๕
กุมภาพันธ์	๑๖	๑๖
มีนาคม	๑๒	๑๒
เมษายน	๙	๙
พฤษภาคม	๕	๕
มิถุนายน	๖	๖
กรกฎาคม	๖	๖
สิงหาคม	๕	๕
กันยายน	๑๖	๑๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๘ ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
หนังสือประชาสัมพันธ์	๕๒	๓๑.๑๔
เอกสารสิ่งพิมพ์	๕	๓.๐๐
แผ่นพับ	๖	๓.๕๙
จดหมายข่าว	๓	๑.๘๐
เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ค	๒๐	๑๑.๙๙
รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๑๐	๕.๙๙
การจัดทำโลโก้	๑	๐.๖๐
การจัดนิทรรศการ	-	-
การประชุม/อบรม/ประชุม	๓๕	๒๐.๙๖
สื่อวิทยุ	๑	๐.๖๐
การจัดทำสื่อเผยแพร่	๒	๑.๒๐
ติดประกาศประชาสัมพันธ์	๕	๒.๙๙
หอกระจายข่าว	๒๗	๑๖.๑๗
รวม	๑๖๗	๑๐๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตอนที่ ๒ (ตารางที่ ๑) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ๑.แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๓
- ๒.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๒
๓. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ ๙๒
- ๔.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ ๙๒
- ๕.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ๙๐
- ๖.ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ ๙๐
- ๗.โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ร้อยละ ๙๐

(ตารางที่ ๒) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ๑.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ร้อยละ ๙๕
- ๒.การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๕
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ร้อยละ ๙๔
- ๔.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓
- ๕.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๐
- ๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ ๙๐
- ๗.โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕

(ตารางที่ ๓) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ๑.มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ ๙๒
๒. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ ๙๒
- ๓.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๑
- ๔.แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๘๙
- ๕.ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ ๘๙
- ๖.ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ ๘๙
- ๗.โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒

(ตารางที่ ๔) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

๑. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ
บริการ น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ ๙๗
๒. มีเครื่องมือ/วัสดุ / อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๙๕
๓. สถานที่บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ ๙๕
๔. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการไว้ในสถานที่บริการ ร้อยละ ๙๓
๕. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ร้อยละ ๙๔
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ ๙๔
๗. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ ๙๐
๘. โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔

สรุปตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการดี

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

- ติดต่อกง่าย

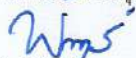
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวมทิตา ขนายกลาง)

เจ้าพนักงานธุรการ



(นางพัชรี ปริญญาธรรมาริช)

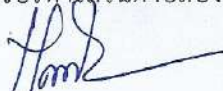
หัวหน้าสำนักปลัด



(นางนรินทร์ พันธสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง



(นางมลวิสัย เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง ๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานครั้งต่อไป

๒. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเขียนข้อความลงในช่องที่ต้องการ

๓. ความหมายของระดับความพึงพอใจ (๕ หมายถึง มากที่สุด ๔ หมายถึง มาก

๓ หมายถึง ปานกลาง ๒ หมายถึง น้อย ๑ หมายถึง น้อยที่สุด)

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|--------------|---|--|
| ๑.๑ เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๑.๒ อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ☐ ๓๐ - ๓๙ ปี |
| | ☐ ๔๐ - ๔๙ ปี | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป |
| ๑.๓ การศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ ม.ต้น |
| | ☐ ม.ปลาย หรือเทียบเท่า | ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ๑.๔ อาชีพ | ☐ ราชการ/พนักงานของรัฐ | ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ เกษตรกรรม |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ)..... |
| | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

๑.๕ ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- | | |
|--|---|
| ☐ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ☐ กองคลัง |
| ☐ กองช่าง | ☐ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |

๑.๖ ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ ๑.๕ เกี่ยวกับเรื่องใด

- | | |
|---|--|
| ☐ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ | ☐ งานสาธารณูปโภค |
| ☐ งานเรื่องร้องทุกข์และการให้ความช่วยเหลือ | ☐ งานควบคุมโรค |
| ☐ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ☐ งานด้านการศึกษาปฐมวัย |
| ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ☐ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน |
| ☐ งานด้านข้อมูลข่าวสาร | |

๑.๗ ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ ๑.๖ ในช่วงเดือน

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ ตุลาคม | ☐ พฤศจิกายน |
| ☐ ธันวาคม | ☐ มกราคม |
| ☐ กุมภาพันธ์ | ☐ มีนาคม |
| ☐ เมษายน | ☐ พฤษภาคม |
| ☐ มิถุนายน | ☐ กรกฎาคม |
| ☐ สิงหาคม | ☐ กันยายน |

๑.๘ ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ หนังสือประชาสัมพันธ์ | ☐ เอกสารสิ่งพิมพ์ | ☐ แผ่นพับ |
| ☐ จดหมายข่าว | ☐ เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก | ☐ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ |
| ☐ การจัดทำโลโก้ | ☐ การจัดนิทรรศการ | ☐ การประชุม/อบรม/ประชาคม |
| ☐ สื่อวิทยุ | ☐ การจัดทำสื่อเผยแพร่ | ☐ ดิจิทัลประกาศประชาสัมพันธ์ |
| ☐ หอกระจายข่าว | | |

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ความหมายของระดับความพึงพอใจ (๕ หมายถึง มากที่สุด ๔ หมายถึง มาก ๓ หมายถึง ปานกลาง ๒ หมายถึง น้อย ๑ หมายถึง น้อยที่สุด)

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๔ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๕ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
๖ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๗ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
๕. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
๖. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๗ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการจัดระบบให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย					
๓. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
๕. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น					
๖. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
๗. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
๕. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๖. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
๗. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					
๘. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
องค์การบริหารส่วนตำบลบึง