



รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2562



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่

อ.กระนวน จ.ขอนแก่น



วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายงานผลการประเมินปี 2562



ชื่อเรื่อง : รายงานผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562

ผู้ประเมิน : วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2562 และเพื่อนำผลการสำรวจ การวิเคราะห์ การประเมิน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ ที่เคยใช้บริการจาก อบต. จำนวนทั้งสิ้น 367 คน โดยใช้แบบสำรวจถามความพึงพอใจในการให้บริการ สุ่มสัมภาษณ์ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่ มอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ สรุปได้ดังนี้

1) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ และช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.72 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งใหญ่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.73 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การประเมินผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผนวกกับการประเมินผลจากการบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการ รายโครงการ/กิจกรรม

2.1 โครงการคลองสวยน้ำใสคนไทยมีความสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ โครงการคลองสวยน้ำใสคนไทยมีความสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.91 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.23 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.32 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



2.3 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.36 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.31 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.4 งานด้านภาษีและการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.82 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.74 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านภาษีและการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



บทที่ 4

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามทำการสำรวจความพึงพอใจของประชากรตัวอย่าง
จำนวน 357 คน มีผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	186	52.10
หญิง	171	47.90
รวม	357	100.00
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.52
20-25 ปี	40	11.20
26-30 ปี	54	15.13
36-45 ปี	78	21.85
46-50 ปี	130	36.41
51 ปีขึ้นไป	46	12.89
รวม	357	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	80	22.41
สมรส	275	77.03
หย่าร้าง	2	0.56
รวม	357	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	25	7.00



สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	150	42.02
มัธยมศึกษา	89	24.93
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	76	21.29
ปริญญาตรี	16	4.48
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.28
อื่นๆโปรดระบุ		-
รวม	357	100.00
1.5 อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	4.20
พนักงานบริษัท	22	6.16
รับจ้าง	105	29.41
เกษตรกร	160	44.82
ไม่ได้ทำงาน	30	8.40
อื่นๆโปรดระบุ	25	7.00
รวม	357	100.00
1.6 รายได้ต่อปี		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	33	9.24
10,000-50,000 บาท	90	25.21
50,001-100,000 บาท	189	52.94
มากกว่า 100,000บาท	45	12.61
รวม	357	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน 357 คน เป็นเพศชายจำนวน 186 คน เพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10และ47.90ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี และ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.41และ 21.85ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส และโสด คิดเป็นร้อยละ 77.03และ 22.41ตามลำดับ

การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 42.0224.93และ21.29 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรับจ้าง และไม่ได้ทำงานคิด

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562



เป็นร้อยละ 44.8229.41 และ 8.40 ตามลำดับ มีรายได้มากกว่า 100,000บาท อยู่ระหว่าง 50,001- 100,000 บาท และ 10,000-50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 12.61 52.94 และ 25.21 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่

2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวน 1 ครั้ง	58	16.25
2. จำนวน 2 -5 ครั้ง	98	27.45
3. จำนวน 6-10 ครั้ง	196	54.90
4. มากกว่า 10 ครั้ง	5	1.40
รวม	357	100.00

ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ จำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 2-5 ครั้ง จำนวน 1 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.90 27.45 16.25 และ 1.40 ตามลำดับ

2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของ ท่านอะไรบ้าง

การได้รับบริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	37.71	
2. การชำระภาษีโรงเรือน	4.26	
3. การชำระภาษีป้าย และทะเบียนการค้า	0.24	
4. การขอการรับรองแบบก่อสร้างอาคารหรือบ้านพักอาศัย	2.19	
5. การส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ	0.61	
6. การดูแล และส่งเสริมทางด้านสุขภาพ และอนามัย	3.04	
7. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	3.16	
8. การได้รับน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร	9.49	

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562



การได้รับบริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
9. การศึกษาของเด็กและเยาวชน	5.23	
10. การบำรุงและรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้าน	7.54	
11. การจัดตั้งจัดทำถนนหนทางในหมู่บ้าน	0.61	
12. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.26	
13. การจัดให้มี และบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในหมู่บ้าน	4.99	
14. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ	5.72	
16. กิจกรรมบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	3.53	
17. การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน	4.38	
18. การยืมโต๊ะ เก้าอี้ และเต็นท์ สำหรับจัดงานต่างๆ	3.04	
19. อื่นๆโปรดระบุ	-	
รวม	100.00	

ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ส่วนใหญ่ในเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่การได้รับน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร การบำรุงและรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำการศึกษาของเด็กและเยาวชนคิดเป็นร้อยละ 37.71 9.49 7.54 5.72 และ 5.23 ตามลำดับ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ของท่านมีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)

การให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	36.41	
2. ไม่มี	35.01	
3.ไม่แน่ใจ	28.57	
รวม	100.00	



ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 36.41 ทราบว่าไม่มีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 35.01 และไม่แน่ใจว่ามีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 28.57

2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านมีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)

การให้บริการวันหยุดราชการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	36.69	
2. ไม่มี	34.45	
3. ไม่แน่ใจ	28.85	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงการให้บริการวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.69 ทราบว่าไม่มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 34.45 และไม่แน่ใจว่ามีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 28.85

2.5 ในรอบปีที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. เอกสาร	15.87	
2. แผ่นพับ	20.24	
3. จดหมายข่าว	16.49	
4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.75	
5. ติดประกาศต่างๆ	19.43	
6. เว็บไซต์	0.69	
7. การจัดทำสปอร์ตโฆษณา	2.56	
8. การจัดทำโลโก้	0.50	
9. การจัดทำนิทรรศการ	3.50	
10. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	13.18	
11. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์	-	

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562



การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ	0.19	
13. การจัดงานแถลงข่าว	-	
14. การจัดทำสื่อเผยแพร่	6.62	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยผ่านพับติดประกาศต่างๆจดหมายข่าว เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 20.24 19.43 16.49 15.87 และ 13.18 ตามลำดับ

2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.3-2)

การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. การจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น	35.63	
2. การจัดให้มีสายด่วน	-	
3. การจัดให้มีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน	7.24	
4. การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน	18.26	
5. การจัดสัมมนาวิชาการต่างๆ	0.22	
6. การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	9.58	
7. การจัดให้มีศูนย์ข้อมูล/ห้องสมุด	27.84	
8. จัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางสื่อสารกับประชาชน	1.22	
รวม	100.00	

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน โดยการการจัดให้มีผู้รับความคิดเห็นการจัดให้มีศูนย์ข้อมูล/ห้องสมุดการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการจัดให้มีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน คิดเป็นร้อยละ 35.63 27.84 18.26 9.58 และ 7.24 ตามลำดับ



2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหารหรือไม่ (2.3-3)

การนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	90.20	
2. ไม่มี	8.40	
3.ไม่แน่ใจ	1.40	
รวม	100.00	

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่มีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 90.20ไม่ได้นำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 8.40 และ 1.40 ตามลำดับ

2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านมีที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือไม่ (2.3-4)

ที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	99.16	
2. ไม่มี	-	
3. ไม่แน่ใจ	0.84	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่มีที่ปรึกษาจากประชาชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการคิดเป็นร้อยละ 99.16และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 0.84

2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านมีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนหรือไม่ (2.3-5)

ระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	94.68	



2. ไม่มี	3.92	
3.ไม่แน่ใจ	1.40	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่มีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนคิดเป็นร้อยละ 94.68ไม่มีและไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 3.92และ 1.40 ตามลำดับ

2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของท่านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-1)

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	94.12	
2. ไม่มี	0.84	
3.ไม่แน่ใจ	5.04	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 94.12ไม่มีและไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 0.84 และ 5.04 ตามลำดับ

2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆ อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-2)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี	26.72	
-เอกสารงบประมาณประจำปี	4.49	
-แผนการจัดหาพัสดุ	3.49	
-ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	27.96	
-รายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่น	18.67	
-รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี	18.67	
รวม	100.00	



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อเกี่ยวกับผลการจัดซื้อจัดจ้างแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีรายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีและเอกสารงบประมาณประจำปีคิดเป็นร้อยละ 27.96 26.72 18.67 18.67 และ 4.49 ตามลำดับ

2.12 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของท่าน มีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-3)

การวางระบบการควบคุมภายใน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-มีการวางแผน	87.39	
-มีการวางระบบและมีการดำเนินงาน	7.56	
-ไม่มี	5.04	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่มีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีการวางแผนมีการวางระบบและมีการดำเนินงานและไม่มีคิดเป็นร้อยละ 87.39 7.56 5.04 ตามลำดับ

2.13 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของท่านมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-4)

การส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-มีการประชาสัมพันธ์กำหนดวันเวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมาก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบ	15.69	
-มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้างโดยผ่านประชาคม	15.11	
-หน่วยตรวจสอบของจังหวัด/อำเภอดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายงานทางการเงินและการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ของท่านในปีงบประมาณ 2550 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ	14.00	
-มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประเภทอื่นๆเพื่อประชาสัมพันธ์	14.24	



การส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
รายละเอียดโครงการ และราคากลางในการจัดซื้อ/จัดจ้าง		
-มีการประชาสัมพันธ์รายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต		
-มีการประกาศสอบราคาประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ต	2.71	
-มีการเผยแพร่ข่าวสารการสอบราคา ประกวดราคาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	15.35	
-มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริต	-	
-มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่	7.85	
-มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆ	13.80	
รวม	1.26	
	100.00	

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ด้านต่างๆ ดังนี้ มีการประกาศสอบราคาประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ตมีการประชาสัมพันธ์กำหนดวันเวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมา ก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบคิดเป็นร้อยละ 15.35 และ 15.69 มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้างโดยผ่านประชาคมคิดเป็นร้อยละ 15.11 หน่วยตรวจสอบของจังหวัด/อำเภอ ดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายงานทางการเงินและการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ของท่านในปีงบประมาณ 2559 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อประเภทอื่นๆเพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดโครงการ และราคากลางในการจัดซื้อ/จัดจ้างคิดเป็นร้อยละ 14.24 มีการประชาสัมพันธ์รายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 2.71 มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริตคิดเป็นร้อยละ 7.85 มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 13.80 มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆคิดเป็นร้อยละ 1.26



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ				
1. การให้บริการแบบเป็นระบบ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก		82.91	4.15	
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน		83.98	4.20	
3. ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมีเอกสาร/ป้าย หรือบุคลากรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนอย่างง่ายตาย		83.14	4.16	
4. แบบฟอร์มต่างๆ มีความสะดวกและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล		83.87	4.19	
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างโปร่งใสและยุติธรรม		84.15	4.21	
ภาพรวมด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ		83.61	4.18	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่โดยรวมด้านขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 83.61) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า 1) การให้บริการแบบเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 2) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน 3) ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมีเอกสาร/ป้าย หรือบุคลากรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนอย่างง่ายตาย 4) แบบฟอร์มต่างๆ มีความสะดวกและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล และ 5) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างโปร่งใสและยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 82.91 83.98 83.14 83.87 และ 84.15 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				



รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร		83.98	4.20	
7. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการอย่างรวดเร็ว		86.55	4.33	
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจบริการ		84.65	4.23	
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี		84.76	4.24	
10. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ		85.77	4.29	
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ		83.59	4.18	
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์/น่าเชื่อถือ		83.75	4.19	
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ใช้บริการ		84.72	4.24	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 84.72) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 6) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร 7) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการอย่างรวดเร็ว 8) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจบริการ 9) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 10) เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 11) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและ 12) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์/น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 83.98 86.55 84.65 84.76 85.77 83.59 และ 83.75 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. เอกสาร แผ่นพับและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์		85.51	4.28	

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562



ตัวชี้วัด/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
14. การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์		85.83	4.29	
15. สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอและคุณภาพดี		85.55	4.28	
16. จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชน เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือโทรศัพท์		84.82	4.24	
17. สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ ในการบริการสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี		85.27	4.26	
18. โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ		85.15	4.26	
19. จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์หรือแผ่นพับบริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ		84.99	4.25	
20. มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลในการรับบริการเพียงพอ		84.99	4.25	
21. มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ		85.99	4.30	
22. มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในราคายุติธรรม		84.87	4.24	
23. มีการให้บริการเขียนคำร้องหรือกรอกข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ		85.21	4.26	
24. การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการนั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ)สำหรับงานที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายหน่วยงาน		84.20	4.21	
25. มีการให้บริการล่วงเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)		82.69	4.13	
26. มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)		81.12	4.06	



ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		84.73	4.24	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่โดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 84.73) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 13) เอกสาร แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์ 14) การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์ 15) สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอและคุณภาพดี 16) จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชน เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือโทรศัพท์ 17) สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ในการบริการสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี 18) โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 19) จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์หรือแผ่นพับบริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ 20) มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลในการรับบริการเพียงพอ 21) มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ 22) มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในราคายุติธรรม 23) มีการให้บริการเขียนคำร้องหรือกรอกข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ 24) การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการนั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ) สำหรับงานที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายหน่วยงาน 25) มีการให้บริการล่วงหน้าทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2) และ 26) มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 85.51 85.83 85.55 84.82 85.27 85.15 84.99 84.99 85.99 84.87 85.21 84.20 82.69 และ 81.12 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ด้านผลจากการให้บริการ				
27. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการโดย ไม่ต้องกลับมาแก้ไข		93.50	4.68	
28. ได้รับบริการที่สะดวกถูกต้องตามความต้องการ		92.72	4.64	
29. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ		92.49	4.62	



อำนาจหน้าที่ของ
อำนาจหน้าที่ ตาม
นเดิมถึงฉบับที่
๑. มีอำนาจ
ภายใต้บังคับ
ส่วนตำบล
๑) จัดให้มีแ
(๑/๔
ในการปฏิ
รักษาความ

ตอนที่ 4 การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายกิจกรรม/โครงการ

กิจกรรมที่ 1 โครงการคลองสวยน้ำใสคนไทยมีความสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.54	4.87	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		98.44	4.92	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.23	4.81	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		95.45	4.77	
ภาพรวมกิจกรรม		96.91	4.84	

โครงการคลองสวยน้ำใสคนไทยมีความสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.91แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1.ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3.ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.54 98.44 96.23 และ 95.45 ตามลำดับ

กิจกรรมที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.54	4.82	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		97.01	4.85	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		98.23	4.91	



30. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น		92.27	4.61	
ภาพรวมด้านผลจากการให้บริการ		92.75	4.64	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่โดยรวมด้านผลจากการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.75) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 27) ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการโดยไม่ต้องกลับมาแก้ไข 28) ได้รับบริการที่สะดวกถูกต้องตามความต้องการ 29) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและ 30) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้นคิดเป็นร้อยละ 93.50 92.72 92.49 และ 92.27 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ภาพรวมผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ		85.61	4.28	

โดยรวมผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 85.61)



4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.32	4.81	
ภาพรวมกิจกรรม		97.02	4.85	

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.02 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.54 97.01 98.23 และ 96.32 ตามลำดับ

กิจกรรมที่ 3 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.44	4.82	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		95.18	4.76	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.28	4.86	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.36	4.82	
ภาพรวมกิจกรรม		96.31	4.81	

งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.31 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.44 95.18 97.28 และ 96.36 ตามลำดับ



กิจกรรมที่ 4 งานด้านภาษีและการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		98.02	4.90	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		96.86	4.84	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		95.82	4.79	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.74	4.83	
ภาพรวมกิจกรรม		96.86	4.84	

งานด้านภาษีและการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.86 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.02 96.86 95.82 และ 96.74 ตามลำดับ

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อ.กระนวน จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



5.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ทำการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่มุ่งเน้นการทำงานให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการยอมรับข้อผิดพลาดต่าง ๆ และปรับปรุงคุณภาพการทำงานในหน้าที่ให้มีภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนที่มารับบริการ มีการวัดประสิทธิผลการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรมกับประชาชนทุก ๆ คนที่มารับบริการ

และจากผลการประเมิน พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจ แต่ในบางด้านยังมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจนัก จึงจำเป็นต้องเร่งแก้ไข สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็ควรพัฒนา และส่งเสริมให้ประชาชนมีความพึงพอใจให้สูงยิ่งขึ้นไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ และเชิงวิชาการดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ในส่วนของ อบต.ต้องมีการแจ้งสถานที่ และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถที่จะติดต่อเพื่อการร้องเรียน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่ให้บริการไม่สุภาพหรือมีพฤติกรรมในทางที่ไม่สุจริต และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เฟสบุค, ไลน์, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ ให้มากขึ้นเพื่อที่จะให้ประชาชน ได้รับทราบผลงานของ อบต. และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารของทาง อบต.ด้วย

2. กำหนดนโยบายนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในภาพรวม

สิ่งที่ประทับใจในการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สำนักงาน และความสะอาดก็เป็นทีกล่าวถึงในเชิงบวก โดยเฉพาะการได้รับคำชมจากประชาชนต่อพนักงานเก็บขยะของ อบต. และยังรวมถึงการบริการเรื่องของน้ำดื่ม เครื่องดื่ม และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ก็เป็นสิ่งที่ได้รับคำชมเชยมากเช่นกัน ตลอดจนการเน้นการออกกำลังกายของประชาชน ก็เป็นที่กล่าวถึง การส่งเสริมวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียม ประเพณี รวมทั้งภูมิปัญญาในพื้นที่ที่ได้รับคำชมจากประชาชนเป็นส่วนมาก ตลอดจนนโยบาย และการทำงานของผู้บริหาร และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก็ได้รับคำชมเป็นส่วนมาก

ปัญหาในการให้บริการของ อบต.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีการตำหนิการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางท่านว่า การบริการมีความล่าช้า การยื่นข้อเสนอแนะต่อ อบต. และมาตรการในการแก้ไขปัญหาบางอย่างไม่ทันกับความต้องการของชาวบ้าน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการบางเดือนมีความล่าช้า การแก้ปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำ น้ำในชุมชนบางแห่งมีกลิ่นเหม็น การระบายน้ำเสียไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ก็เป็นปัญหาต่างๆในการให้บริการ และระบบน้ำประปาในบางหมู่บ้าน/ชุมชนยังมีปัญหา

การปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้มีข้อเสนอแนะให้ทาง อบต. ปรับปรุงการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคในบางหมู่บ้าน/ชุมชน ที่ยังใช้การไม่ได้เต็มที่นัก ส่วนมากจะเป็นระบบระบายน้ำ ระบบประปา และถนนในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นก็มีส่วนให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน อบต. ปรับปรุงเรื่องของการบริการ ในแง่ของความเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน



แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ขอความกรุณากรอกข้อมูลหลังคำถาม ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.1 ท่านอยู่ในพื้นที่บริการของ อบต./เทศบาล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

1.2 เพศ ชาย คน หญิง คน

1.3 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คน 20-25 ปี คน

26-30 ปี คน 36-45 ปี ขึ้นไป คน

46-50 ปี คน 51 ปีขึ้นไป คน

1.4 สถานภาพสมรส

โสด คน สมรส คน

หย่าร้าง คน อื่นๆ โปรดระบุ

1.5 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา คน ประถมศึกษา คน

มัธยมศึกษา คน อนุปริญญา หรือเทียบเท่า คน

ปริญญาตรี คน สูงกว่าปริญญาตรี คน

อื่นๆโปรดระบุ คน

1.6 อาชีพ

ราชการ / รัฐวิสาหกิจ คน พนักงานบริษัท คน

รับจ้าง คน เกษตรกร คน

ไม่ได้ทำงาน คน อื่นๆ โปรดระบุ คน

1.7 รายได้ต่อปี (โดยประมาณ)

ต่ำกว่า 10,000 บาท คน 10,000 – 50,000 คน

50,001 – 100,000 คน มากกว่า 100,000 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของอบต./เทศบาล

2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการให้บริการจาก อบต./เทศบาลของท่านมากน้อย (2.1)

1 ครั้ง 2 -5 ครั้ง

6-10 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง

2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการให้บริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลของท่านอะไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.1)



ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ในเวลาราชการตั้งแต่ 08.30 น. - 16.30 น. เป็นเวลาปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการทำงานทุกฝ่ายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องทหาหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาใช้บริการสื่อสารหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจได้ง่าย

2. ในวันทำการช่วงเวลาพักเที่ยงจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันพักเที่ยง เพื่อที่จะได้มีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการช่วงตอนกลางวัน จัดมุมพักผ่อนสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการโดยเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอโดยมีหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิวต่าง ๆ ให้ประชาชนได้อ่านพร้อมทั้งโทรทัศน์และน้ำดื่มเย็น ๆ ไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในอนาคตควรทำการศึกษา วิจัยถึงแนวทางการพัฒนารอบด้านแบบองค์รวม รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในเชิงลึกตามกรอบ และงบประมาณของ อบต.ที่มีอยู่

- เว็บไซต์
- การจัดทำสปอร์ตโฆษณา
- การจัดทำโลโก้
- การจัดทำนิตยสาร
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ
- การจัดงานแถลงข่าว
- การจัดทำสื่อเผยแพร่

2.6 อบต./เทศบาล ของท่าน มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
(2.3-2)

- การจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น
- การจดให้มีสายด่วน
- การจัดให้มีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน
- การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน
- การจัดสัมมนาวิชาการต่างๆ
- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- การจัดให้มีศูนย์ข้อมูล / ห้องสมุด
- จัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางสื่อสารกับประชาชน

2.7 อบต./เทศบาล ของท่านมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหารหรือไม่ (2.3-3)

มี

ไม่มี

2.8 อบต./เทศบาล ของท่านมีที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือไม่ (2.3-4)

มี

ไม่มี

2.9 อบต./เทศบาล ของท่านมีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนหรือไม่ (2.3-5)

มี

ไม่มี

2.10 อบต./เทศบาล ของท่านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-1)

- มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- มีอินเทอร์เน็ต
- ไม่มี

- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การชำระภาษีโรงเรือน
- การชำระภาษีป้าย และทะเบียนการค้า
- การขอการรับรองแบบก่อสร้างอาคาร หรือบ้านพักอาศัย
- การส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ
- การดูแล และส่งเสริมทางด้านสุขภาพ และอนามัย
- การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม
- การได้รับน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- การศึกษาของเด็ก และเยาวชน
- การบำรุง และรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้าน
- การจัดตั้งบำบัดถนนหนทางในหมู่บ้าน
- การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- การจัดให้มี และบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในหมู่บ้าน
- การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- การจัดให้มี และบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา และสวนสาธารณะ
- กิจกรรมบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น
- การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน
- การยืมโต๊ะ เก้าอี้ และเต็นท์ สำหรับจัดงานต่างๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ

2.3 อบต./เทศบาล ของท่านมีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยง หรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)

มี

ไม่มี

2.4 อบต./เทศบาล ของท่านมีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)

มี

ไม่มี

2.5 ในรอบปีที่ผ่านมา อบต./เทศบาล ของท่านได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- เอกสาร
- แผ่นพับ
- จดหมายข่าว
- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ติดประกาศต่างๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต./เทศบาล

คำชี้แจง ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ						
1. การให้บริการแบบเป็นระบบ และขั้นตอนไม่ ยุ่งยาก						
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความเหมาะสมกับสภาพงาน						
3. ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมี เอกสาร / บ้าย หรือ บุคลากรให้คำแนะนำ อย่างชัดเจนอย่างง่ายดาย						
4. แบบฟอร์มต่างๆมีความสะดวกและเข้าใจ ง่ายในการกรอกข้อมูล						
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างโปร่งใสและยุติธรรม						
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ใช้บริการ						
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
7. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการ อย่างรวดเร็ว						
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจ ใส่และเต็มใจบริการ						
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ						
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญใน เรื่องที่ให้บริการ						
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ / น่าเชื่อถือ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						

2.11 อบต./เทศบาล ของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
(2.4-2)

- แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี
- เอกสารงบประมาณประจำปี
- แผนการจัดหาพัสดุ
- ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
- รายงานทางการเงิน
- รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น
- รายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่น
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

2.12 อบต./เทศบาล ของท่าน มีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-3)

- มีการวางแผน
- มีการวางระบบ และมีการดำเนินงาน
- ไม่มี

2.13 อบต./เทศบาล ของท่านมีการส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-4)

- มีการประชาสัมพันธ์กำหนดวัน เวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมา ก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบ
- มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ / จัดจ้าง โดยผ่านประชาคม
- หน่วยตรวจสอบของจังหวัด / อำเภอดำเนินการตรวจสอบบัญชี รายงานทางการเงินและการทุจริต

ของอบต./เทศบาล ของท่านในปีงบประมาณ 2550 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ

- มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประเภทอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดโครงการ และราคาากลางในการจัดซื้อ / จัดจ้าง

- มีการประชาสัมพันธ์รายรับ รายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต

- มีการประกาศสอบราคา ประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ต
- มีการเผยแพร่ข่าวสาร การสอบราคา ประกวดราคาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์
- มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริต
- มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
26. มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)						
ด้านผลจากการให้บริการ						
27. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการ โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไข						
28. ได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้องตามความต้องการ						
29. การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
30. การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

1. “จุดเด่น” ของการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลที่ท่านประทับใจ

คือ.....
.....
.....

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการ

คือ.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คือ.....
.....
.....

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
13. เอกสาร แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์						
ข้อมูลข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์						
14. การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการ ทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์						
15. สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอ และคุณภาพดี						
16. จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อ เรียกร้องของประชาชน เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็น หรือโทรศัพท์						
17. สถานที่ทำการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล/เทศบาลในการบริการสะอาด บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี						
18. โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวน เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ						
19. จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์ หรือแผ่นพับ บริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ						
20. มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลใน การรับบริการเพียงพอ						
21. มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มารับ บริการ						
22. มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดในราคายุติธรรม						
23. มีการให้บริการเขียนคำร้อง หรือกรอก ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ						
24. การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการ นั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ) สำหรับงานที่มีความ เชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือ หลายหน่วยงาน						
25. มีการให้บริการล่วงหน้าทำการ หรือช่วง พักเที่ยง หรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)						