# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม สำนักปลัด โทร. ๐ ๕๓๑๘ ๕๖๒๙ ต่อ ๑๑

**ที่** ชร ๗๒๒๐๑ / ๕๓๔ **วันที่** ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

**เรื่องเดิม**

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ได้อนุมัติจัดจ้างผู้ดำเนินการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

**ข้อเท็จจริง**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ขอรายงานผลการดำเนินงานการสำรวจดังกล่าว โดยสรุปได้ ดังนี้

| | |
|---|---|
| ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๓ |
| ๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๗ |
| ๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๗ |

มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน
รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาวธัญวรัตน์ ตาสาย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด - ไม่มีข้อขัดข้อง

(ลงชื่อ)
(นางสุกัญญา ช่างปั้น)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความคิดเห็น...

ความคิดเห็นปลัด อบต.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวรุ่งนภา บุญทาทอง )
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นปลัด อบต.....
.....

ว่าที่ร้อยตรี
(คมสัน สุทธะชัย )
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นนายก อบต.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายสุพิศ สมยาราช)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม**

**เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น**

**จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**********

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ซึ่งประเมิน ๔ ด้าน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินในส่วนของ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีผลคะแนนการประเมิน ดังนี้

| ภาพรวมความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการ | ๙๕.๒๙ | ๑๐ |
| ช่องทางการให้บริการ | | |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | | |

| งาน/กิจกรรม/โครงการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ขั้นตอนการให้บริการ | | ช่องทางการให้บริการ | | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | สิ่งอำนวยความสะดวก | | ภาพรวม | |
| | $\overline{X}$ | SD | $\overline{X}$ | SD | $\overline{X}$ | SD | $\overline{X}$ | SD | $\overline{X}$ | SD |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | ๙๕.๘๐ | ๖.๐๔ | ๙๗.๑๒ | ๔.๙๓ | ๙๕.๙๓ | ๕.๓๕ | ๙๕.๒๗ | ๕.๒๒ | ๙๕.๙๓ | ๕.๓๖ |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ๙๔.๗๘ | ๖.๒๖ | ๙๕.๗๒ | ๕.๙๒ | ๙๕.๔๒ | ๕.๙๒ | ๕.๔๑ | ๕.๔๙ | ๙๕.๓๗ | ๕.๘๕ |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ๙๔.๓๕ | ๕.๕๕ | ๙๕.๓๓ | ๕.๒๐ | ๙๕.๐๔ | ๕.๒๑ | ๙๔.๑๘ | ๕.๓๙ | ๙๔.๗๐ | ๕.๓๓ |
| งานด้านสาธารณสุข | ๙๕.๓๒ | ๕.๔๕ | ๙๖.๐๔ | ๕.๓๐ | ๙๕.๑๔ | ๕.๑๘ | ๙๔.๕๗ | ๕.๓๙ | ๙๕.๑๗ | ๕.๓๒ |

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ

(นายสุพิศ สมยาราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๖๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

# หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

## องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

## อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๓

๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๗

๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๐

๔. งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๗

มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช)
ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา
โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐
โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|---|---|---|
| **1. เพศ** | | |
| ชาย | 51 | 51.00 |
| หญิง | 49 | 49.00 |
| **2. อายุ** | | |
| 18-30 ปี | 12 | 12.00 |
| 31-40 ปี | 20 | 20.00 |
| 41-50 ปี | 17 | 17.00 |
| 51-60 ปี | 51 | 51.00 |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 0 | 0.00 |
| **3. ระดับการศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | 39 | 39.00 |
| มัธยมศึกษา | 49 | 49.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 2 | 2.00 |
| ปริญญาตรี | 10 | 10.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| ไม่ได้เรียน | 0 | 0.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|---|---|---|
| **4. อาชีพ** | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 1 | 1.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 1 | 1.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ | 1 | 1.00 |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | 19 | 19.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 12 | 12.00 |
| เจ้าของกิจการ | 8 | 8.00 |
| เกษตรกร | 55 | 55.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 1 | 1.00 |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 2 | 2.00 |
| **5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)** | | |
| 1 ครั้ง | 54 | 54.00 |
| 2 - 3 ครั้ง | 46 | 46.00 |
| 4 - 5 ครั้ง | 0 | 0.00 |
| มากกว่า 5 ครั้ง | 0 | 0.00 |
| **6. งานที่ประเมิน** | | |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 33 | 33.00 |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 26 | 26.00 |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 23 | 23.00 |
| งานด้านสาธารณสุข | 18 | 18.00 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 51.00 ศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 55.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ภาพรวมความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการ | 95.29 | 10 |
| ช่องทางการให้บริการ | | |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | | |

ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

| งาน/กิจกรรม/โครงการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ขั้นตอนการให้บริการ | | ช่องทางการให้บริการ | | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | สิ่งอำนวยความสะดวก | | ภาพรวม | |
| | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 95.80 | 6.04 | 97.12 | 4.93 | 95.93 | 5.35 | 95.27 | 5.22 | 95.93 | 5.36 |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 94.78 | 6.26 | 95.72 | 5.92 | 95.42 | 5.92 | 95.41 | 5.49 | 95.37 | 5.85 |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 94.35 | 5.55 | 95.33 | 5.20 | 95.04 | 5.21 | 94.18 | 5.39 | 94.70 | 5.33 |
| งานด้านสาธารณสุข | 95.32 | 5.45 | 96.04 | 5.30 | 95.14 | 5.18 | 94.57 | 5.39 | 95.17 | 5.32 |

**ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน**

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

**ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ | 96.40 | 5.23 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | 94.80 | 5.94 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | 93.70 | 6.30 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ | 94.50 | 6.72 |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 96.10 | 5.30 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 94.80 | 6.11 |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ | 95.50 | 5.39 |

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมาได้แก่ การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 96.10 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ค่าเฉลี่ย 95.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) | 97.60 | 4.52 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | 96.10 | 5.84 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต | 95.60 | 6.08 |
| 4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่ | 97.30 | 4.89 |
| 5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น | 96.80 | 4.69 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น | 95.20 | 5.41 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 95.10 | 5.77 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 95.50 | 5.20 |

**<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.60 รองลงมาได้แก่ มีหน่วยบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 97.30 และมีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 96.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 97.00 | 5.22 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ | 95.10 | 5.77 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ | 95.40 | 5.93 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | 95.80 | 5.89 |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา | 95.20 | 5.59 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 96.40 | 5.03 |
| 7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 94.90 | 5.59 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 95.60 | 5.19 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ | 95.50 | 5.20 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 94.70 | 5.40 |
| 11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 95.20 | 5.22 |
| 12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 94.60 | 5.21 |

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.00 รองลงมาได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 96.40 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | 96.60 | 5.17 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 95.80 | 5.16 |
| 3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ | 95.90 | 4.94 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 96.10 | 5.10 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | 96.20 | 5.08 |
| 6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ | 95.90 | 4.94 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 95.50 | 5.20 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 93.60 | 5.23 |
| 9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | 95.40 | 5.01 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | 94.70 | 5.21 |
| 11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ | 93.10 | 5.06 |
| 12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน | 92.50 | 5.20 |
| 13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | 92.80 | 6.53 |

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมาได้แก่ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 96.20 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ค่าเฉลี่ย 96.10 ตามลำดับ

# ภาคผนวก ก
# แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตำบล.....อำเภอ .....

# แบบสำรวจ
# ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. เพศ ❍ 1. ชาย ❍ 2. หญิง

2. อายุ

❍ 1. 18 – 30 ปี ❍ 2. 31 - 40 ปี ❍ 3. 41 – 50 ปี
❍ 4. 51 – 60 ปี ❍ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ 1. ประถมศึกษา ❍ 2. มัธยมศึกษา ❍ 3. อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า
❍ 4. ปริญญาตรี ❍ 5. สูงกว่าปริญญาตรี ❍ 6. ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

❍ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ❍ 2. พนง.บริษัท ❍ 3. พนง.ของรัฐ
❍ 4. ค้าขาย ❍ 5. รับจ้างทั่วไป ❍ 6. เจ้าของกิจการ
❍ 7. เกษตรกร ❍ 8. นักเรียน/นักศึกษา ❍ 9. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
❍ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประมาณกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

❍ 1. 1 ครั้ง ❍ 2. 2-3 ครั้ง ❍ 3. 4-5 ครั้ง ❍ 4. มากกว่า 5 ครั้ง

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

❍ 1. งานด้านบริการกฎหมาย ❍ 2. งานด้านทะเบียน
❍ 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ❍ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล
❍ 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ❍ 6. งานด้านการศึกษา
❍ 7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ❍ 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
❍ 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ❍ 10. งานด้านสาธารณสุข

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

| รายการ | ร้อยละความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ | | | | | | | | | | |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ | | | | | | | | | | |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | | | | | | | | | | |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | | | | | | |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ | | | | | | | | | | |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 8. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) | | | | | | | | | | |
| 9. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | | | | | | | | | | |
| 10. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเตอร์เน็ต | | | | | | | | | | |
| 11. มีหน่วยบริการนอกสถานที่ | | | | | | | | | | |
| 12. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น | | | | | | | | | | |
| 13. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น | | | | | | | | | | |
| 14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | | | | | | | | | | |
| 15. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | | | | | | |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 16. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| 17. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ | | | | | | | | | | |
| 18. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ | | | | | | | | | | |
| 19. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | | | | | | | | | | |
| 20. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา | | | | | | | | | | |
| 21. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 22. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| 23. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

| รายการ | ร้อยละความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ | | | | | | | | | | |
| 25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 26. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | | | | |
| 28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 29. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | | | | | | | | | | |
| 30. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ | | | | | | | | | | |
| 31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ | | | | | | | | | | |
| 32. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | | | | | | | | | | |
| 33. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 34. ระบบการรักษาความปลอดภัย | | | | | | | | | | |
| 35. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | | | | | | | | | | |
| 36. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | | | | | | | | | | |
| 37. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | | | | | | | | | | |
| 38. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ | | | | | | | | | | |
| 39. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน / ตำบล / หมู่บ้าน | | | | | | | | | | |
| 40. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / ความต้องการอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ชื่อผู้ให้ข้อมูล**.....**หมายเลขโทรศัพท์**.....

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

**ภาคผนวก ข**

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม อำเภอพาน

ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม อำเภอพาน