



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลทำอัญญา

อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบล ท่าอิบุญ อำเภอลำสนัก จังหวัดเพชรบูรณ์ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบ ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ รับทราบประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอลำสนัก จังหวัดเพชรบูรณ์โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่ง บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และ มุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน ตามภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และ หวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิด ประโยชน์กับ หน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าอิบุญ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ

## สารบัญ

คำนำ	๑
บทสรุปผู้บริหาร	๓
ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	๙
ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๗
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๒๓
ภาคผนวก	๔๕

### ๓ บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรับทราบระดับ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗

คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑

คุณภาพการให้บริการระดับ ๙

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ การประเมินในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็น หลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทาง การให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

#### ๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕)
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๓๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการ ต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙)
- ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๑๘.๕๙ ร้อยละ ๙๒.๙๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการ ให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕)
- ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย คิดเป็น ๔๒.๐๗ ร้อยละ ๙๓.๔๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑)

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๔) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๗

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๖

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๒.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๒

๕ สรุป ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ

มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ

มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการการสังคมของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ

มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการ ให้บริการระดับ ๙

(๔) งานด้านสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๒.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ

มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๔. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นการประเมินการให้บริการ ๙ ด้าน จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๔๒.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ โดยมีรายละเอียด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนการประเมิน			
	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. การพัฒนาบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๕	๑๓.๘๐	๙๒.๐๐	๙
๒. การพัฒนาบริการด้านเศรษฐกิจ	๑๐	๙.๐๖	๙๐.๖๐	๙
๓. การพัฒนาบริการด้านแหล่งน้ำ	๑๐	๙.๑๙	๙๑.๙๐	๙
๔. การพัฒนาบริการด้านสาธารณสุข	๒๐	๑๘.๖๒	๙๓.๑๐	๙
๕. การพัฒนาบริการด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๑๕	๑๓.๙๒	๙๒.๘๐	๙
๖. การพัฒนาบริการด้านสังคม	๒๐	๑๘.๕๑	๙๒.๕๕	๙
๗. การพัฒนาบริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๘.๓๖	๙๑.๘๐	๙
๘. การส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่าน กลไกด้านนวัตกรรม	๒๐	๑๘.๒๖	๙๑.๓๐	๙
๙. การส่งเสริมการดำเนินการภาครัฐในยุค ข้อมูลข่าวสารด้วยการพัฒนาการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี	๒๕	๒๓.๐๕	๙๒.๒๐	๙
รวม	๑๕๕	๑๔๒.๗๗	๙๒.๑๑	๙

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ จะอยู่ในระดับคุณภาพ ๙ อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ ควรต้องมีการธำรงรักษาและพัฒนา ให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่ พบปะกับ ประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่าง ต่อเนื่อง ให้มี ความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบรวมทั้งการอบรม ให้เจ้าหน้าที่มี การทำงานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมา วางแผนพัฒนา โครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล ดังนี้

๑. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

๑) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงานการพัฒนา หน่วยงาน

๓) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔) ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕) ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

๖) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการให้ เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการ ให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดขีดจำกัดบริการ ใดบ้างที่ ต้องให้ และที่ควรให้และมีวิธีการ และช่องทาง ให้บริการอย่างไร

๒) มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใด จากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการ ได้อย่างไร

๓) การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงาน ควรมีเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นใน รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอัญญา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ

๒. ประถมศึกษา

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น

๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

๕. อนุปริญญา / ปวส.

๖. ปริญญาตรี

๗. สูงกว่าปริญญาตรี

๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ

.....เกษตรกร

.....ประกอบธุรกิจส่วนตัว

.....รับราชการ

.....ลูกจ้าง

.....นักเรียน/นักศึกษา

.....อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

.....การข้อมูลข่าวสารทางราชการ

.....การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

.....การใช้ Internet ตำบล

.....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

.....การขอจดทะเบียนพาณิชย์

.....การชำระภาษี ต่างๆ

.....การขอน้ำอุปโภค - บริโภค

.....การขอรับบริการ ไฟฟ้า - ประปา

.....อื่น ๆ

๒.๒ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับคะแนน ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจน้อย ๓ = พึงพอใจปานกลาง  
๔ = พึงพอใจมาก ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อย ที่สุด	๒ น้อย	๓ ปาน กลาง	๔ มาก	๕ มาก ที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ					
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน					
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของ เจ้าหน้าที่					
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ ราชการ					
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน					
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ					
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติงาน					
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อย ที่สุด	๒ น้อย	๓ ปาน กลาง	๔ มาก	๕ มาก ที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชน					
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของ ประชาชน					
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่ มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อม ป้ายอธิบาย					
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการ ให้บริการ					
๓. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่อง อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic)					
๔. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อ ราชการ					
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุด บริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้					
๙. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....  
.....

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....

๕) ด้านอื่นๆ

.....  
.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์