



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ รับทราบประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับ หน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

สารบัญ

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

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบระดับ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพการให้บริการระดับ ๙

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕)

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๓๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือบุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙)

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๑๘.๕๙ ร้อยละ ๙๒.๙๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕)

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 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 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๗

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๖

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๒.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๒

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 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 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนเหนือ
มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 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 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๔) งานด้านสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 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 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๒.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๔. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นการประเมินการให้บริการ ๙ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๔๒.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง 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. การพัฒนาบริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๑๘.๓๖	๙๑.๘๐	๙
๘. การส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม	๒๐	๑๘.๒๖	๙๑.๓๐	๙
๙. การส่งเสริมการดำเนินการภาครัฐในยุคข้อมูลข่าวสาร ด้วยการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	๒๕	๒๓.๐๕	๙๒.๒๐	๙
รวม	๑๕๕	๑๔๒.๗๗	๙๒.๑๑	๙

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จะอยู่ในระดับคุณภาพ ๙ อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ควรต้องมีการบำรุงรักษาและพัฒนา ให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่ พบปะกับ ประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่าง ต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรม ให้เจ้าหน้าที่มีการท างานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อน าคความคิดเห็นเหล่านั้นมา วางแผนพัฒนา โครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการ สรุปได้ว่าหน่วยงานควรมีการปฏิบัติด้านการจัดการข้อมูล ดังนี้

๑. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

- ๑) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) การนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการท างานการ พัฒนาหน่วยงาน
- ๓) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๔) ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๕) ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
- ๖) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้ เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ๑) การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย คือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการ ให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดชัดว่าบริการใดบ้างที่ ต้องให้ และที่ควรให้และจะมีวิธีการ และช่องทาง ให้บริการอย่างไร
- ๒) มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใด จากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะ ดำเนินการ ได้อย่างไร
- ๓) การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงาน ควรมี เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการ ศึกษาเรียนรู้ถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดย เลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็น ใน รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความเห นกลับ มาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่าง สม่ำเสมอ๙

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน

๑. หมู่ที่

๒. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

- ๑) น้อยกว่า ๓ ครั้ง
 ๒) ๔-๖ ครั้ง
 ๓) มากกว่า ๖ ครั้ง

๓. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

- ๑) ๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.
 ๒) ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.
 ๓) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลา
หน่วยงานให้บริการในพื้นที่

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท
 ๒) ๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาท
 ๓) ๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาท
 ๔) ๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาท
 ๕) ๓๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

๕. อาชีพประจำ

- ๑) เกษตรกร
 ๒) รับจ้างทั่วไป
 ๓) ค้าขายรายย่อย
 ๔) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
 ๕) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ๖) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๗) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

๖. ระดับการศึกษา

- ๑) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
 ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 ๔) อนุปริญญา หรือ ปวส.
 ๕) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

๗. เพศ

- ชาย หญิง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑ โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ ให้เลือกเพียง ๔ งานเท่านั้น

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) งานด้านบริการกฎหมาย | <input type="checkbox"/> ๖) งานด้านการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ๒) งานด้านทะเบียน | <input type="checkbox"/> ๗) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> ๘) งานด้านรายได้หรือภาษี |
| <input type="checkbox"/> ๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | <input type="checkbox"/> ๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| <input type="checkbox"/> ๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | <input type="checkbox"/> ๑๐) งานด้านสาธารณสุข |

๒.๒ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
๓. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic)					
๔. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษ ติดต่อราชการ					
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ชุมระรอรับบริการ ฯลฯ					
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้					
๙. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

๕) ด้านอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์