



**RDI CRRU**  
RESEARCH AND DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน  
อำเภอแม่จัน





ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๑๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน  
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

|                                            |                         |
|--------------------------------------------|-------------------------|
| ๑. งานด้านรายได้หรือภาษี                   | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๗ |
| ๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ    | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๕ |
| ๓. งานด้านสาธารณสุข                        | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๒ |
| 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                      | 52    | 52.00      |
| หญิง                     | 48    | 48.00      |
| 2. อายุ                  |       |            |
| 18-30 ปี                 | 9     | 9.00       |
| 31-40 ปี                 | 20    | 20.00      |
| 41-50 ปี                 | 46    | 46.00      |
| 51-60 ปี                 | 24    | 24.00      |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป     | 1     | 1.00       |
| 3. ระดับการศึกษา         |       |            |
| ประถมศึกษา               | 16    | 16.00      |
| มัธยมศึกษา               | 49    | 49.00      |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 17    | 17.00      |
| ปริญญาตรี                | 18    | 18.00      |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 0     | 0.00       |
| ไม่ได้เรียน              | 0     | 0.00       |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น                                                                  | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b>                                                                  |       |            |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                                            | 7     | 7.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                                                            | 5     | 5.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ                                                            | 6     | 6.00       |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ                                                                | 21    | 21.00      |
| รับจ้างทั่วไป                                                                    | 26    | 26.00      |
| เจ้าของกิจการ                                                                    | 7     | 7.00       |
| เกษตรกร                                                                          | 19    | 19.00      |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                | 5     | 5.00       |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                                                                | 4     | 4.00       |
| <b>5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ<br/>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)</b> |       |            |
| 1 ครั้ง                                                                          | 60    | 60.00      |
| 2 - 3 ครั้ง                                                                      | 40    | 40.00      |
| 4 - 5 ครั้ง                                                                      | 0     | 0.00       |
| มากกว่า 5 ครั้ง                                                                  | 0     | 0.00       |
| <b>6. งานที่ประเมิน</b>                                                          |       |            |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                                                            | 30    | 30.00      |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                                             | 25    | 25.00      |
| งานด้านสาธารณสุข                                                                 | 23    | 23.00      |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                               | 22    | 22.00      |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.00 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 46.00 ศึกษาในระดับ  
มัธยมศึกษา ร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 26.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ภาพรวมความพึงพอใจ       | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-------------------------|-------------|----------------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 95.06       | 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   |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                | 97.00                      | 5.86 | 96.08               | 5.60 | 94.44                   | 5.84 | 94.59              | 5.84 | 95.27     | 5.80 |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 96.91                      | 6.47 | 95.65               | 6.05 | 94.03                   | 5.95 | 94.00              | 5.87 | 94.85     | 6.04 |
| งานด้านสาธารณสุข                     | 97.39                      | 5.63 | 96.25               | 5.57 | 94.57                   | 6.09 | 94.21              | 6.04 | 95.28     | 5.89 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 96.30                      | 6.54 | 95.57               | 6.00 | 94.17                   | 5.65 | 94.16              | 6.13 | 94.82     | 6.04 |

### ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

#### ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                               | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                       | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ     | 97.90                   | 4.78                 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ                         | 98.30                   | 4.93                 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ                | 96.10                   | 6.65                 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                  | 97.00                   | 6.44                 |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 96.00                   | 7.25                 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน         | 96.70                   | 6.04                 |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ           | 96.40                   | 6.28                 |

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.30 รองลงมาได้แก่ การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 97.90 และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ค่าเฉลี่ย 97.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                              | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                                                                      | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)                                       | 97.60                   | 5.34                 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง                                                                | 97.50                   | 5.39                 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต                                               | 96.80                   | 6.18                 |
| 4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่                                                                           | 97.10                   | 6.08                 |
| 5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                | 98.40                   | 4.43                 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น                    | 93.80                   | 5.28                 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 93.40                   | 5.90                 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                                               | 92.60                   | 4.63                 |

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.40 รองลงมาได้แก่ จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ค่าเฉลี่ย 97.60 และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 97.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                    | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 94.80                   | 6.11                 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ          | 93.60                   | 6.28                 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ             | 94.50                   | 5.92                 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ               | 94.70                   | 5.94                 |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา               | 94.40                   | 6.56                 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                             | 95.60                   | 5.38                 |
| 7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 93.60                   | 5.23                 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 95.10                   | 6.28                 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ                       | 95.00                   | 5.41                 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       | 93.60                   | 5.42                 |
| 11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                   | 93.20                   | 6.18                 |
| 12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 93.60                   | 5.60                 |

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 95.60 รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 95.10 และการค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ ค่าเฉลี่ย 95.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                         | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                         | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                | 93.70                   | 5.80                 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้  | 94.90                   | 5.77                 |
| 3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                            | 93.90                   | 6.18                 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 94.20                   | 5.72                 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                        | 94.60                   | 5.93                 |
| 6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ       | 94.70                   | 5.59                 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย                              | 94.50                   | 5.75                 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่       | 95.20                   | 5.41                 |
| 9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                  | 94.80                   | 5.94                 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ             | 95.60                   | 5.74                 |
| 11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้     | 93.20                   | 6.49                 |
| 12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน          | 92.30                   | 6.33                 |
| 13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ              | 93.80                   | 6.32                 |

#### ด้านสิ่งแวดล้อม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 95.60 รองลงมาได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 95.20 และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ค่าเฉลี่ย 94.90 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



**แบบสำรวจ**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ 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. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
☐ 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ 6. งานด้านการศึกษา  
☐ 7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข ☐ 8. งานด้านรายได้หรือภาษี  
☐ 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 10. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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



| รายการ                                                         | ร้อยละความพึงพอใจ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                                                | 10                | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. การค้นหาข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ                          |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ                       |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                  |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 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.....

ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน



ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน

