



**RDI CRRU**  
RESEARCH AND DEVELOPMENT INSTITUTE

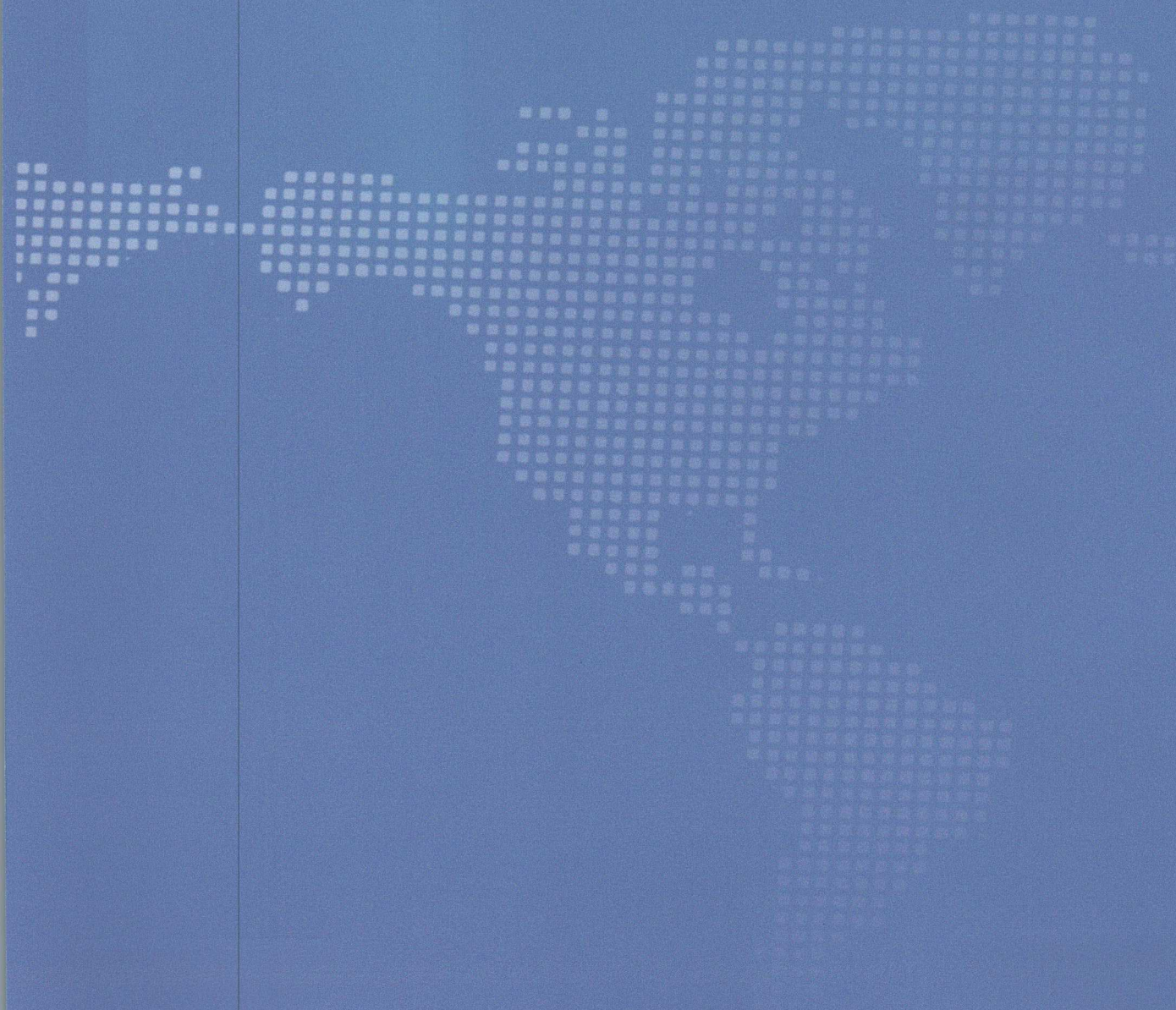
## รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้า

อำเภอพญาเม็งราย





ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๒๓๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำ  
อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

|                                           |                         |
|-------------------------------------------|-------------------------|
| ๑. งานด้านรายได้หรือภาษี                  | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๕๖ |
| ๒. งานด้านสาธารณสุข                       | ความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๗๔ |
| ๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ            | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๔ |
| ๔. งานด้านบริการกฎหมาย                    | ความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๖๙ |
| มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน |                         |

ให้ไว้ ณ วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช)

ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปี 2564 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

## ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้น          | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--------------------------|-------|------------|
| <b>1. เพศ</b>            |       |            |
| ชาย                      | 47    | 47.00      |
| หญิง                     | 53    | 53.00      |
| <b>2. อายุ</b>           |       |            |
| 18-30 ปี                 | 0     | 0.00       |
| 31-40 ปี                 | 8     | 8.00       |
| 41-50 ปี                 | 29    | 29.00      |
| 51-60 ปี                 | 47    | 47.00      |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป     | 16    | 16.00      |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>  |       |            |
| ประถมศึกษา               | 57    | 57.00      |
| มัธยมศึกษา               | 34    | 34.00      |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 5     | 5.00       |
| ปริญญาตรี                | 3     | 3.00       |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 1     | 1.00       |
| ไม่ได้เรียน              | 0     | 0.00       |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น                                                                  | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b>                                                                  |       |            |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                                            | 0     | 0.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                                                            | 0     | 0.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ                                                            | 0     | 0.00       |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ                                                                | 19    | 19.00      |
| รับจ้างทั่วไป                                                                    | 41    | 41.00      |
| เจ้าของกิจการ                                                                    | 5     | 5.00       |
| เกษตรกร                                                                          | 29    | 29.00      |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                | 0     | 0.00       |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                                                                | 6     | 6.00       |
| <b>5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ<br/>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)</b> |       |            |
| 1 ครั้ง                                                                          | 18    | 18.00      |
| 2 - 3 ครั้ง                                                                      | 53    | 53.00      |
| 4 - 5 ครั้ง                                                                      | 27    | 27.00      |
| มากกว่า 5 ครั้ง                                                                  | 2     | 2.00       |
| <b>6. งานที่ประเมิน</b>                                                          |       |            |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                                                            | 44    | 44.00      |
| งานด้านสาธารณสุข                                                                 | 27    | 27.00      |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ                                                      | 21    | 21.00      |
| งานด้านบริการกฎหมาย                                                              | 8     | 8.00       |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 47.00 ศึกษา  
ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 57.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 41.00 และมาใช้บริการ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ภาพรวมความพึงพอใจ       | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-------------------------|-------------|----------------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 90.01       | 9                          |
| ช่องทางการให้บริการ     |             |                            |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |             |                            |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      |             |                            |

ตารางที่ 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          | 90.68                      | 7.42 | 91.14               | 6.90 | 90.44                   | 7.64 | 90.26              | 7.51 | 90.56     | 7.41 |
| งานด้านสาธารณสุข               | 90.05                      | 7.45 | 89.49               | 6.95 | 89.38                   | 7.63 | 90.06              | 7.84 | 89.74     | 7.54 |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 91.02                      | 7.63 | 89.46               | 7.81 | 90.12                   | 7.43 | 89.78              | 8.03 | 90.04     | 7.74 |
| งานด้านบริการกฎหมาย            | 90.18                      | 8.34 | 88.75               | 7.60 | 90.21                   | 7.07 | 89.52              | 7.89 | 89.69     | 7.68 |

### ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

#### ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                               | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                       | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ     | 90.10                   | 6.59                 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ                         | 85.70                   | 8.20                 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ                | 93.40                   | 7.28                 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                  | 93.20                   | 6.34                 |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 91.30                   | 6.77                 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน         | 89.80                   | 8.04                 |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ           | 90.30                   | 7.03                 |

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.40 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ค่าเฉลี่ย 93.20 และการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 91.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                  | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)                                           | 91.30                   | 6.61                 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง                                                                    | 87.70                   | 7.23                 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต                                                     | 92.20                   | 7.05                 |
| 4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่                                                                               | 91.20                   | 5.37                 |
| 5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ<br>เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                 | 89.50                   | 5.39                 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ<br>เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น                     | 89.50                   | 8.57                 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ<br>เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 89.60                   | 9.09                 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                                                   | 90.20                   | 6.96                 |

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 92.20 รองลงมาได้แก่ จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ค่าเฉลี่ย 91.30 และมีหน่วยบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 91.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                    | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 88.90                   | 6.65                 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ          | 84.90                   | 8.10                 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ             | 93.40                   | 6.55                 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ               | 92.80                   | 6.21                 |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา               | 90.30                   | 6.74                 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                             | 90.70                   | 7.82                 |
| 7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 90.80                   | 8.49                 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 92.90                   | 5.56                 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ                       | 89.70                   | 5.94                 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       | 89.10                   | 8.05                 |
| 11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                   | 89.40                   | 8.27                 |
| 12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 87.90                   | 7.82                 |

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.40 รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 92.90 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 92.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                  | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                                                         | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                | 90.50                   | 6.42                 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้  | 88.20                   | 7.83                 |
| 3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                            | 93.00                   | 6.74                 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 92.50                   | 5.57                 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                        | 90.30                   | 5.40                 |
| 6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ       | 90.30                   | 7.31                 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย                              | 90.60                   | 8.14                 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่       | 92.00                   | 7.11                 |
| 9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                  | 89.10                   | 7.12                 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ             | 88.70                   | 8.25                 |
| 11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้     | 88.40                   | 8.84                 |
| 12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน          | 86.10                   | 10.53                |
| 13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ              | 90.90                   | 7.53                 |

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.00 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ค่าเฉลี่ย 92.50 และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 92.00 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก

แบบประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงราย  
ตามมติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตำบล.....อำเภอ .....



### แบบสำรวจ

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



### คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐<sub>1</sub> ชาย ☐<sub>2</sub> หญิง
2. อายุ  
☐<sub>1</sub> 18 - 30 ปี ☐<sub>2</sub> 31 - 40 ปี ☐<sub>3</sub> 41 - 50 ปี  
☐<sub>4</sub> 51 - 60 ปี ☐<sub>5</sub> มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
☐<sub>1</sub> ประถมศึกษา ☐<sub>2</sub> มัธยมศึกษา ☐<sub>3</sub> อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า  
☐<sub>4</sub> ปริญญาตรี ☐<sub>5</sub> สูงกว่าปริญญาตรี ☐<sub>6</sub> ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ  
☐<sub>1</sub> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐<sub>2</sub> พนง.บริษัท ☐<sub>3</sub> พนง.ของรัฐ  
☐<sub>4</sub> ค้าขาย ☐<sub>5</sub> รับจ้างทั่วไป ☐<sub>6</sub> เจ้าของกิจการ  
☐<sub>7</sub> เกษตรกร ☐<sub>8</sub> นักเรียน/นักศึกษา ☐<sub>9</sub> ไม่ได้ประกอบอาชีพ  
☐<sub>10</sub> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประมาณกี่ครั้ง (โดยประมาณ)  
☐<sub>1</sub> 1 ครั้ง ☐<sub>2</sub> 2-3 ครั้ง ☐<sub>3</sub> 4-5 ครั้ง ☐<sub>4</sub> มากกว่า 5 ครั้ง

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- |                                                                  |                                                      |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. งานด้านบริการกฎหมาย                     | <input type="radio"/> 2. งานด้านทะเบียน              |
| <input type="radio"/> 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="radio"/> 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| <input type="radio"/> 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ    | <input type="radio"/> 6. งานด้านการศึกษา             |
| <input type="radio"/> 7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย       | <input type="radio"/> 8. งานด้านรายได้หรือภาษี       |
| <input type="radio"/> 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | <input type="radio"/> 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. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                                                                  |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ                                                 |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                         |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ                                                           |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                        |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)                                        |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง                                                                 |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต                                               |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11. มีหน่วยบริการนอกสถานที่                                                                           |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น                 |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                                               |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| รายการ                                                         | ร้อยละความพึงพอใจ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                                                | 10                | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                    |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ         |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ            |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                            |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                    |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่       |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ                   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                  |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                      |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 29. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้        |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 30. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                                  |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ       |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 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

รูปแบบการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋ำ อำเภอพญาเม็งราย

หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้า

อำเภอ : อำเภอพญาเม็งราย



หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้า

อำเภอ : อำเภอพญาเม็งราย

