



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดอบต.แม่สุก อ.แม่สุก จ.ลำปาง โทร.๐๕๔-๘๓๓๑๓๕

ที่ลป ๗๗๔๐๑/-

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

ตามที่ งานเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประชาชนผู้มาขอรับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก ตามกระบวนการให้บริการจำนวน ๑๑ กระบวนงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก คือ งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ งานบริหารงานทั่วไป งานบริการด้านสาธารณสุขปโมค และงานโยธา มีการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนโดยมีประเด็นการสำรวจประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขณะนี้ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว จึงขอรายงานผล ดังนี้

๑. การให้บริการงานพัฒนาจัดเก็บรายได้ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒
๒. งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๕
๓. งานบริหารงานทั่วไป ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ เป็นร้อยละ ๘๘.๘๒
๕. งานโยธา ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ เป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๑ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก(รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุกฤษีรัตน์


(นางสาวสุกฤษีรัตน์ สายเรียงกิจ)

คนงานทั่วไป


ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด *เพื่อทราบและพิจารณา*

ไพโรจน์
(นายไพโรจน์ กำลังมาก)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต..... *- อรรถวิฑิต*


(นางจรัสศรี สุขป้อม)
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

ความเห็นนายก อบต.....


(นายนพต เมืองคำบุตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

จัดทำโดย
งานกาารเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน เพราะโดยหลักการแล้ว การปกครองท้องถิ่น เป็นเรื่องของการปกครองตนเอง (Self Government) และเป็นการสร้างกระบวนการฝึกฝน และการเรียนรู้ การตัดสินใจเลือกตัวแทนเข้าไปทำงานในท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นที่ตนเองอาศัยอยู่มีการพัฒนาให้เป็นที่ไป ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญในการปกครองท้องถิ่นที่ต้องให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการ บริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็น ในการตัดสินใจทำอะไร อย่งไรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสุดท้ายประชาชน ย่อมมีสิทธิเหนือองค์กรที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหาย ล้มเหลว หรือมีพฤติกรรมเสื่อมเสีย

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีภารกิจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ กฎหมาย กระจายอำนาจ และกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เช่น กฎหมายสาธารณสุข เป็นต้น โดยเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น จึงถือเป็นภารกิจที่ผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติในพื้นที่เป็น การสร้างความพึงพอใจกับประชาชน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการที่ดีย่อมแสดงถึงความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุกได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุกได้สำรวจเพื่อให้ ทราบถึงความพึงพอใจกับประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้นำผลงานของการสำรวจความพึงพอใจไปใช้พัฒนางานบริการให้เป็นที่พึง พพอใจสูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. เพื่อนำผลที่ได้จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุกสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

วิธีการประเมิน

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๑. ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
๒. เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ - ๕.๐๐ (ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐)	พอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๓.๐๑ - ๔.๐๐ (ร้อยละ ๖๑ - ๘๐)	ค่อนข้างพอใจ
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๒.๐๑ - ๓.๐๐ (ร้อยละ ๔๑ - ๖๐)	เฉยๆ
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๑ - ๒.๐๐ (ร้อยละ ๒๑ - ๔๐)	ไม่เคยพอใจ
ระดับคะแนนเฉลี่ย ๐ - ๑.๐๐ (ร้อยละ ๐ - ๒๐)	ไม่พอใจ

แหล่งข้อมูล

ประชาชนผู้ที่ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก จำนวน ๑๑ กระบวนการงาน

ไม่ใช้งบประมาณ

ผู้รับผิดชอบ

งานกาเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการและผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละเรื่อง

งาน	ที่	เรื่องขอรับบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการฯ (คน)	จำนวนผู้ตอบ ประเมินฯ(คน)
พัฒนาและ จัดเก็บ รายได้	๑	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙๘๙	๖๕
	๒	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๗๐	๔๐
	๓	การชำระภาษีป้าย	๓	๓
	๔	การจดทะเบียนพาณิชย์	-	-
	๕	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๕	๑๒
สวัสดิการ และสังคม สงเคราะห์	๖	การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๖๕	๓๐
บริหารงาน ทั่วไป	๗	การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐	๕
ป้องกัน และ บรรเทาสา ธารณภัย	๘	การช่วยเหลือสาธารณภัย	๕	๒
	๙	การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓	๓
โยธา	๑๐	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕	๓
	๑๑	การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๒	๒
รวม				

ตารางที่ ๗ สรุปผลประเมินพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ
๑ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	๔.๑๓	๘๑.๔๒
๒ งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์	๔.๑๑	๘๑.๙๕
๓ งานบริหารงานทั่วไป	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๔ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๓	๘๘.๖๗
๕ งานโยธา	๔.๔๓	๘๘.๖๓
รวม	๔.๒๗	๘๕.๒๑

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุกพบว่า

๑. การให้บริการงานพัฒนาจัดเก็บรายได้ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒
๒. งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๕
๓. งานบริหารงานทั่วไป ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ เป็นร้อยละ ๘๘.๖๗
๕. งานโยธา ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ เป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๑ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

คณะผู้ทำงานประกอบด้วย

๑. นายไพโรจน์ กำลิ่งมาก
๒. นางสาวอัญชลิ นวลอนงค์
๓. นางธิดิญา สุตรเลข
๔. นางสาวกาญจนาประภา วงศ์จินา
๕. นายสรไกร จินตามณี
๖. นางสาวกรรณิการ์ มีมานะ
๗. นางพรพิมล มีแก้ว
๘. นางสาวสกุลรัตน์ สายเรียงกิจ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับ	ร้อยละ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๑๗	๘๓.๓๓
๒ ความชัดเจนในการให้บริการ	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้ใช้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๔.๑๓	๘๒.๕
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๔	๘๒.๘๓
๖ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๑๒	๘๒.๓๓
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕	๘๒
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๐๙	๘๑.๕
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๑๕	๘๒
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๒๕	๘๑.๑๗
๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๕๕	๘๐.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๐๔	๘๐.๘๓
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๐๓	๘๐.๖๗
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๐๓	๘๐.๕๐
๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๐๒	๘๐.๓๓
๕ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๐๐	๘๐.๕๐
๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๑	๘๐.๑๗
๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๒	๘๐.๓๓
รวม	๔.๑๓	๘๑.๕๒

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับ	ร้อยละ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๑๕	๘๒.๐๐
๒ ความชัดเจนในการให้บริการ	๔.๐๓	๘๐.๖๗
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๗	๘๑.๓๓
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๖ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๑๗	๘๓.๓๓
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๗	๘๑.๓๓
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๑๕	๘๐.๖๗
๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๕	๘๑.๓๓
๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๑๐	๘๒.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๐๗	๘๑.๓๓
๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๐๓	๘๐.๖๗
๕ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๐๗	๘๑.๓๓
๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๑๐	๘๓.๐๐
๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๑๗	๘๓.๓๓
รวม	๔.๑๑	๘๑.๙๕

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานบริหารงานทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับ	ร้อยละ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒ ความชัดเจนในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๖ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๖๔.๐๐
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๒๕	๘๒.๐๐
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๙	๘๒.๐๐
๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๐๐	๘๒.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๐๐	๘๒.๐๐
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๕ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๔๐	๘๘.๐๐
รวม	๔.๒๗	๘๕.๔๐

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับ	ร้อยละ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๒ ความชัดเจนในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๖ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๘๖.๖๗
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๔๕	๘๖.๖๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๐๐	๘๑.๐๐
๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๕ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๗	๙๓.๓๓
รวม	๔.๔๘	๘๘.๘๒

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานโยธา

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๒ ความชัดเจนในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้ข้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๖ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๓
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๑๕	๘๒.๐๐
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	๘๖.๖๗
๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๐๐	๘๑.๐๐
๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๕ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๗	๙๓.๓๓
รวม	๔.๔๓	๘๘.๖๓

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี
- สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
- อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป เกษตรกร/ประมง อื่นๆ....
- งานที่มาติดต่อ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การชำระภาษีป้าย
การจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การช่วยเหลือสาธารณภัย การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การขออนุญาตขุดดินถมดิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2 ความชัดเจนในการให้บริการ					
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)					
5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ					
3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4 ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5 คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

