แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
****

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ
1. ☐ ต่ำกว่า 21 ปี 2. ☐ 21 – 30 ปี 3. ☐ 31 – 40 ปี
4. ☐ 41 – 50 ปี 5. ☐ 51 – 60 ปี 6. ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
1. ☐ ประถมศึกษา 2. ☐ มัธยมศึกษา 3. ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
4. ☐ ปริญญาตรี 5. ☐ ปริญญาโท 6. ☐ ปริญญาเอก
7. ☐ ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ
1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ 3. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
4. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 5. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ เกษตรกร/ประมง 8. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 9. ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
10. ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
1. ☐ 1 ครั้ง 2. ☐ 2 – 3 ครั้ง
3. ☐ 4 - 5 ครั้ง 4. ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
1. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. ☐ งานด้านการศึกษา
3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี 4. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ										
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)										
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์										
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่										
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น										
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง										
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ● ☐ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ● ☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ● ☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ● ☐ ไม่มีการให้บริการ										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ										
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ										
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน										
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ										
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล										
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน										
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย