

หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 10 มีนาคม 2564

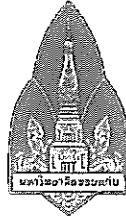
ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	โครงการ/กิจกรรม	ร้อยละของระดับคะแนนความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	โครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร	95.75	10	พึงพอใจมากที่สุด

ศิริ โสภคางกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริ โสภคางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 10 มีนาคม 2564

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ลำดับ	ด้านที่ประเมิน	คะแนน	น้ำหนัก	ผลรวม
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	95.88	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	95.78	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.75	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านความพึงพอใจโครงการโดยภาพรวม	95.72	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.75	10	พึงพอใจมากที่สุด

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวีช ศรีโศกคางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โครงการ “นวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร”

วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ “นวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร(Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการโครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า เทศบาลตำบลโนนสะอาด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,495 คน ชาย 6,311 คน หญิง 6,184 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,327 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 46.0 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 34 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 20 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 16 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 65 รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12.5 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 5.5 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มี

อาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 5 อาชีพเป็น พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.5 และเป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 66.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 11.4 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.3 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.8 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 65 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 10,1001-15,000 บาท ร้อยละ 10.7 มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 10 มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 7.3 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.8 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการร้อยละ 95 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

2.1 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 6 ข้อ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการที่ทันสมัยและครบถ้วนมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจขั้นตอนกระบวนการให้บริการถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการไม่มีการเลือกปฏิบัติร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจด้านขั้นตอนให้บริการ กระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

2.2 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 6 ข้อ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในการมีระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/สายด่วน ถึงผู้บริหาร เทศบาลมากที่สุด ร้อยละ 96.5 รองลงมา ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ ทั้งถึงครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.88

2.3 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยมีประเด็นในการสำรวจ 7 ข้อ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาให้ได้ มากที่สุด ร้อยละ 96.05 รองลงมา ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพขณะให้บริการ ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน และให้บริการอย่างเท่าเทียม ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพขณะให้บริการ ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.78

2.4 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีประเด็นในการสำรวจ 6 ข้อ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ และป้ายประชาสัมพันธ์ เข้าใจง่ายและชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจสถานที่ตั้ง เทศบาลสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาด และมีความปลอดภัย ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.75

2.5 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) กิจกรรมของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่เพียงพอและทั่วถึงต่อประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมา กิจกรรมของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้ได้ว่าหลังเข้าร่วมโครงการ คุณภาพชีวิตดีขึ้นมากกว่าก่อนเข้าร่วมโครงการร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจกิจกรรมของเทศบาล มีความสม่ำเสมอ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลาทำการ ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจ เนื่องจากประชาชนมีความเชื่อมั่นว่ากิจกรรม/โครงการนี้จะมีคามยั่งยืน ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.72

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจต่อโครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และ ภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.75 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564
 โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกกลางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม.....
 ชื่อ อปท.....
 จังหวัด.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอ ศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
 วันที่สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....
 ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 - 29 ปี
	<input type="checkbox"/> 30 - 39 ปี	<input type="checkbox"/> 40 - 49 ปี
	<input type="checkbox"/> 50 - 59 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	<input type="checkbox"/> พุทธ	<input type="checkbox"/> อิสลาม
	<input type="checkbox"/> คริสต์	<input type="checkbox"/> ศาสนาอื่นๆ
	<input type="checkbox"/> ไม่ได้นับถือศาสนา	
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน <input type="checkbox"/> เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> นักศึกษา <input type="checkbox"/> นักบวช/ พระ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564 โครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร	<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าร่วม <input type="checkbox"/> เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<input type="checkbox"/> ไม่เคยตอบแบบสอบถาม <input type="checkbox"/> เคยตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิวชัย ศรีโกคางกุล หัวหน้าโครงการ)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
โครงการด้านนวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพใช้งานแผนที่และภาษีเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลบริหารจัดการในองค์กร					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ					
1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว					
1.2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด					
1.4) ขั้นตอนการให้บริการที่ทันสมัยและครบถ้วน					
1.5) ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง					
1.6) ขั้นตอนการให้บริการไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1) ช่องทางการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์					
2.2) ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ระบบเว็บไซต์ แอป พลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก					
2.3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย					
2.4) ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ ทัวถึง ครอบคลุมพื้นที่ ให้บริการ					
2.5) มีระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/สายด่วน ถึงผู้บริหารเทศบาล					
2.6) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ดูรับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
3.1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3.2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพขณะให้บริการ					
3.3) เจ้าหน้าที่มีธรรมาจริยธรรม ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
3.4) เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาให้ได้					
3.5) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพขณะให้บริการ					
3.6) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
3.7) เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนและให้บริการอย่างเท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1) สถานที่ตั้งเทศบาลสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
4.2) สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ					
4.3) สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาด และมีความปลอดภัย					
4.4) สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิวชัย ศรีโสภากุล หัวหน้าโครงการ)

4.5) สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ					
4.6) บัณฑิตอาสาสมัคร เข้าใจง่ายและชัดเจน					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในกิจกรรมของโครงการฯ					
5.1) โครงการของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการ					
5.2) โครงการของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่เพียงพอและทั่วถึงต่อประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ					
5.3) โครงการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลาทำการ					
5.4) ท่านรับรู้ได้ว่าหลังเข้าร่วมโครงการ คุณภาพชีวิตดีขึ้นมากกว่าก่อนเข้าร่วมโครงการ					
5.5) ท่านมีความเชื่อมั่นว่ากิจกรรม/โครงการนี้จะมีคามยั่งยืน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ฯ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน