



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๕๑
ที่ ปท ๗๑๕๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการ
ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า สุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑,๒๐๔ คน

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลความพึงพอใจ
เพื่อเป็นการรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
คลองห้า จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายศิริพงศ์ อยู่หนูสิงห์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- ทราบ 10/1 เห็นด้วยผลการประเมินมาทั้งหมด พร้อมวางในตู้รับข้อ 17.

(ลงชื่อ).....

(นางณัชนันท์ นนทนาคร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- ทราบแล้ว.

- เห็นควรนำผลการประเมินมาดำเนินการตามข้อ 17 และให้สิ้นเรื่องไป

(ลงชื่อ).....

(นายอนุกุล เกษะโพธิ์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหาร และปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๒๐๔ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อกรให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑,๒๐๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๔๖	๔๕
หญิง	๖๕๘	๕๕
เพศทางเลือก	๐	๐
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๕๐	๔
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๒๓๔	๒๐
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๔๑๒	๓๔
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๒๔๔	๒๐
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๒๑๖	๑๘
มากกว่า ๖๔ ปี	๔๘	๔
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๕	๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐๔	๒๖
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๓๗๕	๓๑
ปริญญาตรี	๓๖๔	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙๖	๘
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐๓	๙
พนักงานบริษัท	๔๑๗	๓๕
รับจ้างทั่วไป	๒๓๔	๑๙
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๒๒๙	๑๙
เกษตรกร/ประมง	๘๘	๗
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๓๔	๓
นักเรียน/นักศึกษา	๘๐	๗
อื่นๆ	๑๙	๑
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๖๙	๖
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๒๕๑	๒๑
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๔๔๙	๓๗
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๓๔๒	๒๘
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๙๓	๘
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๘๘	๑๓
จดทะเบียนพาณิชย์	๖๔	๕
ขออนุญาตก่อสร้าง	๑๑๕	๘
ขออนุญาตถมดิน	๓๐	๒
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗๔	๕
ชำระค่าน้ำประปา	๔๗๖	๓๔
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๓๐๙	๒๒
ขออนุญาตขุดดิน	๓๑	๒
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๗๔	๕
อื่นๆ	๖๒	๔
รวม	๑,๔๒๓	๑๐๐

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๖๕๔	๕๕
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๓๐๖	๒๕
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๒๔๔	๒๐
รวม	๑,๒๐๔	๑๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๙๘	๒๕๗	๔๒	๗	๐	๑,๒๐๔	๔.๖๙	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๙๒๔	๒๗๘	๒	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๗๖	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	๑๐๒๕	๑๓๕	๔๔	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๑	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๙๑๗	๒๗๕	๑๒	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๗๕	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๘๖๕	๒๔๖	๗๗	๑๖	๐	๑,๒๐๔	๔.๖๒	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๙๔๑	๒๔๔	๑๙	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๗๖	มากที่สุด
รวม							๔.๗๓	มากที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๙๙๐	๒๑๑	๓	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๑	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๘๘๑	๒๗๘	๓๓	๑๒	๐	๑,๒๐๔	๔.๖๘	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๙๒๖	๒๖๐	๑๘	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๗๕	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๑,๐๒๓	๑๗๘	๓	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๔	มากที่สุด
รวม							๔.๗๗	มากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๑,๐๖๓	๑๔๐	๑	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๘	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างดี	๙๙๕	๒๐๕	๔	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๒	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๑,๐๐๘	๑๙๑	๕	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๓	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๑,๑๑๙	๘๕	๐	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๙๒	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑,๑๒๑	๗๔	๙	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๙๒	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑,๑๓๖	๖๘	๐	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๙๔	มากที่สุด
รวม							๔.๘๘	มากที่สุด

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก								
๑) สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๑,๐๒๐	๑๘๒	๒	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๔	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๐๙	๒๓๙	๕๖	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๗๐	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๙๘๘	๒๑๓	๓	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๑	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑,๐๕๙	๑๔๒	๓	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๗	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้บริการ	๑,๐๖๕	๑๓๖	๓	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๘	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๐๙	๒๒๕	๗๐	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๖๙	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๘๗๕	๒๒๓	๙๓	๑๓	๐	๑,๒๐๔	๔.๖๒	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๑,๐๗๒	๑๓๒	๐	๐	๐	๑,๒๐๔	๔.๘๙	มากที่สุด
รวม							๔.๗๘	มากที่สุด
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๗๙	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า คิดเป็นร้อยละดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ	๔.๗๓	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๗	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๗๙	มากที่สุด

**จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ในด้าน กระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวม ๔ ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ การประเมิน มากที่สุด

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงใจ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

จุดเด่นขององค์กร

๑. บรรยากาศเอื้ออำนวยเหมาะต่อการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อดี ให้คำปรึกษาได้ดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงตาม

วัตถุประสงค์ของงาน

๑. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่แค่เสียงที่ไม่ดี
๒. ควรมีบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์บริเวณส่วนหน้า อบต. เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า กรุณาทำความเข้าใจเอกสารและให้ข้อมูลตามสภาพจริง ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ไม่มีผลต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๔ ปี ๒๕ - ๓๔ ปี ๓๕ - ๔๔ ปี
 ๔๕ - ๕๔ ปี ๕๕ - ๖๔ ปี ๖๕ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ ปวช.
 อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เกษตรกร/ ประมง
 ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ นักเรียน/ นักศึกษา
 อื่น ๆ (ระบุ).....
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.
 ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ. ๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป
๖. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานรับชำระค่าน้ำประปา
 งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
 งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตขุดดิน
 งานขออนุญาตถมดิน งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 อื่น ๆ
๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี
 ๔ - ๕ ครั้งต่อปี
 มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ที่	ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
๓.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
๔.	เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๕.	ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน					
๖.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑.	การให้บริการหลากหลายช่องทาง					
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
๓.	มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๒.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
๕.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๖.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ...

ที่	ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ					
๒.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓.	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔.	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
๕.	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๖.	มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
๗.	มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๘.	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊😊ขอขอบคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม😊😊