



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑
ที่ ปท ๗๑๙๐๑/๒๐๑๑ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน
(walk in) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน (walk in) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า สุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๒๐ คน

ดังนั้นงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลความพึงพอใจ เพื่อเป็นการรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน (walk in) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน (walk in) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..... นิตติพันธ์ หับทิมตง

(นางสาวนิตติพันธ์ หับทิมตง)

พนักงานจ้างเหมาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่งานด้านประชาสัมพันธ์ และงานบริการประชาชน
ผ่านระบบออนไลน์ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวธัญญามาศ ขวัญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ศิริพงษ์ อยู่หนูสิงห์

(ลงชื่อ).....

(นายศิริพงษ์ อยู่หนูสิงห์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

กมลแก้ว

(ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชภัทร สงวนวงศ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย ไชยสกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(ลงชื่อ).....

(นายสมชาย อยู่เย็น)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

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

ท้ายที่สุดนี้ ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๒๐ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อกรให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๕๕
หญิง	๕๔	๔๕
เพศทางเลือก	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๒	๒
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๑๖	๑๔
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๕๗	๔๘
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๓๓	๒๘
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๐	๘
มากกว่า ๖๔ ปี	๒	๒
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๔
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๖๘	๕๗
ปริญญาตรี	๔๖	๓๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๓
พนักงานบริษัท	๗๗	๖๔
รับจ้างทั่วไป	๒๐	๑๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๔	๓
เกษตรกร/ประมง	๓	๒
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๑	๑
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	-	-
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๑๕	๑๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๖๙	๕๗
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๓๕	๓๐
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๑	๑
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อ
ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๘	๑๓
จดทะเบียนพาณิชย์	๖	๔
ขออนุญาตก่อสร้าง	๑๗	๑๒
ขออนุญาตถมดิน	๙	๖
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๕	๔
ชำระค่าน้ำประปา	๔๓	๓๑
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๘	๒๐
ขออนุญาตขุดดิน	๓	๒
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๑๑	๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๔๐	๑๐๐

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๙๐	๗๕
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๒๓	๑๙
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๗	๖
รวม	๑๒๐	๑๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๕๐	๑๙๒	๖	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๓๔๕	๒๐๐	๓	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	๓๒๕	๒๒๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๖๐	๑๙๒	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๐	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๓๕๕	๑๙๖	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๓๒๕	๒๒๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๔	มากที่สุด
รวม							๔.๕๘	มากที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔๕๕	๑๒๐	๓	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๔๐๐	๑๕๐	๑๕	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๓๗๕	๑๘๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๓๕๐	๒๐๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๘	มากที่สุด
รวม							๔.๖๓	มากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔๒๕	๑๔๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๐	มากที่สุด	
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างดี	๓๕๐	๒๐๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๕๘	มากที่สุด	
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๔๑๐	๑๕๒	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๘	มากที่สุด	
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	๔๕๕	๑๑๖	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๕	มากที่สุด	
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔๔๕	๑๒๔	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๔	มากที่สุด	
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๕๐	๑๒๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๕	มากที่สุด	
รวม							๔.๗๐	มากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑) สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๓๙๕	๑๖๐	๓	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๕	มากที่สุด	
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๐๐	๑๔๐	๑๒	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๐	มากที่สุด	
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๒๕	๑๔๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๐	มากที่สุด	
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔๔๕	๑๒๐	๓	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๓	มากที่สุด	
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้บริการ	๓๗๕	๑๘๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๒	มากที่สุด	
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔๐๐	๑๕๒	๖	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๕	มากที่สุด	
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔๑๐	๑๕๒	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๖๘	มากที่สุด	
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๔๕๐	๑๒๐	๐	๐	๐	๑๒๐	๔.๗๕	มากที่สุด	
รวม							๔.๖๗	มากที่สุด	
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๖๔	มากที่สุด	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า คิดเป็นร้อยละดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ	๔.๕๘	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๓	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๖๔	มากที่สุด

**จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ในด้าน กระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวม ๔ ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ 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. บรรยากาศเอื้อยบสงบเหมาะต่อการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อดีสะดวก ให้คำปรึกษาได้ดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลดีเยี่ยมตรงตาม

วัตถุประสงค์ของงาน

๑. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี

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)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> งานรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> งานรับชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย |
| <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตขุดดิน |
| <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตถมดิน | <input type="checkbox"/> งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี
 ๔ - ๕ ครั้งต่อปี
 มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

/ ส่วนที่ ๒ ...

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😊😊😊