

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โทร ๐ ๗๗๓๐๐ ๐๐๙๗

ที่ สฎ ๘๒๓๐๑/

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โดยได้มอบหมายให้แต่ละส่วน/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแบบสอบถามที่กำหนดจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางจรรุภา ทวีทอง)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ



(นายกิตตินันต์ ทนทาน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

- ทราบ



(นายสิทธิพงษ์ ปานดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตตำบลบางมะเดื่อ ทั้งที่เป็นในรูปแบบของโครงการพัฒนาและงานบริการด้านต่าง ๆ โดยได้มอบหมายให้คณะทำงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งจากการประมวลผลสามารถสรุปผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑..ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒. ความพึงพอใจต่อด้าน ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ซึ่งแต่ละส่วนสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๐๐ สำหรับในประเด็นของสถานภาพของผู้รับบริการ จะมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๙ ตามลำดับ สำหรับประเด็นการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ถัดมาเป็นระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ถัดมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ถัดมาเป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาเป็น อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และมีผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๐	๒๕	๕	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๔๙	๑	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๕	๔๔	๑	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาพเท่าเทียมกัน)	๖๕	๒๔	๑๑	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๘	๒๗	๑๕	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๒	๔๙	๙	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๔	๒๒	๔	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๕	๔๓	๒	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๕๙	๓๓	๘	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖	๕๙	๕	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒	๒๑	๗	-	-

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๘	๒๐	๑๒	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๔	๕๐	๑๖	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๑	๕๒	๑๗	-	-
๔. ความพอเพียง ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๘	๕๕	๑๗	-	-
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๖	๖๔	๑๐	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๗	๕๙	๑๔	-	-
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒	๕๙	๑๙	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๘	๗๔	๘	-	-

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปี ๒๕๖๓ โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๕ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๕

๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๔๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๙ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๐ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๒ ตามลำดับ

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๖ ตามลำดับ

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๗ ตามลำดับ

๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๗ ตามลำดับ

๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๔ ตามลำดับ

๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๙ ตามลำดับ

๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๑๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมในทัศนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน ๑,๘๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

เป็นส่วนใหญ่ให้ผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม สามารถเขียนคำเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ไม่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแต่อย่างใด



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ต่อการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่สำรวจ หมู่ที่ วันที่สำรวจ.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ เกษตรกร/ประมง
☐ ว่างาน ☐ อื่น ๆ
6. รายได้ต่อเดือน ☐ ตั้งแต่ 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 50,000 บาท
☐ 50,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		5	4	3	2	1
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4.	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
1.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.	ความเอาใจใส่ กระตือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5.	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ