

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนก ตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยี่โท	12
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ.....	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จำนวนทั้งสิ้น 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.79 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานขออนุญาตต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.86
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานรับเรื่องราร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.77
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.54

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมต่อการรับบริการ
2. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต ควรมีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น
3. งานรับเรื่องราร้องทุกข์ ควรมีช่องทางติดต่อรับบริการที่หลากหลาย
4. งานขออนุญาตต่าง ๆ ควรมีการบริการรวดเร็วที่เหมาะสมกับกิจกรรม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานขออนุญาตต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จำนวนทั้งสิ้น 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (5 - 1) / 5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 - 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	177	48.60
หญิง	187	51.40
รวม	364	100.00



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า / หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ
6. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 5 - 10 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
 น้อยกว่า 30 นาที 30-59 นาที
 1-2 ชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง
 มากกว่า 4 ชั่วโมง
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 หนังสือพิมพ์ วิทยุ
 ป้ายคัทเออร์ แผ่นพับใบปลิว
 ผู้นำชุมชน รถแห่ประชาสัมพันธ์
 ป้ายอักษรไฟวิ่ง Line
 Facebook อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานจัดเก็บรายได้
- 2) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 3) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- 4) งานขออนุญาตต่างๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานจัดเก็บรายได้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้มารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่องานรับเรื่องราวร้องทุกข์					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานขออนุญาตต่างๆ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้