



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ
อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และต้องขอขอบพระคุณ ดร.ศราวุธ สังข์วรรณะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความสนใจใส่ใจในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2561



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 20 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน 2)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4)งานด้านการศึกษา โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

4.งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 - 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด
☐ ไฟฟ้าสาธารณะ ☐ ถนนในตำบล/หมู่บ้าน
☐ ระบบประปา ☐ ทางระบายน้ำ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลาย ช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด

☐ รับเงินสดด้วยตนเอง

☐ รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน

☐ โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
 คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
 คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ						
3.ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 - 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน
☐ งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
☐ งานอาชีวอนามัย
☐ งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม
☐ งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม
☐ งานควบคุมมลพิษ
☐ งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
☐ งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 - 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ
☐ งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น
☐ งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ
☐ งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....