

**สรุปผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
เทศบาลตำบลตำนาน**

สุ่มสำรวจจาก ปิงปประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ ในปีต่อไป
ตอนที่๑. ข้อมูลทั่วไปในการให้สัมภาษณ์

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๕	๒๕.๐๐
หญิง	๓๕	๓๕.๐๐
รวมผู้ตอบ	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ผู้ตอบเพศชายร้อยละ ๓๒ เพศหญิงร้อยละ ๖๘

อายุ(ปี)	จำนวนคน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๑๙	๑	๑.๐๐
๒๐-๒๙	๑๕	๑๕.๐๐
๓๐-๓๙	๒๖	๒๖.๐๐
๔๐-๔๙	๔๖	๔๖.๐๐
๕๐-๕๙	๕	๕.๐๐
๖๐ปีขึ้นไป	๗	๗.๐๐

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ผู้ตอบมากที่สุดคือช่วงอายุ ๔๐-๔๙ รองลงมา ช่วงอายุ ๓๐-๓๙ , ๒๐-๒๙ , ช่วงอายุ ๒๐-๒๙ , และ ช่วงอายุ ๑๕-๑๙ ตามลำดับ

สถานภาพการทำงาน	จำนวนคน(คน)	ร้อยละ
๑.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๘	๒๘.๐๐
๓.ผู้ประกอบการ	๒๓	๒๓.๐๐
๔.ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	-	-
๕.นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
๖.อื่นๆ เกษตรกร	๓๒	๓๒.๐๐

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ผู้ตอบมากที่สุดคืออาชีพเกษตรกร รองลงมา พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน , ผู้ประกอบการ , อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน , นักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑)การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๓	๓๔	๓		
๒)ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๗๔	๒๐	๖		
๓)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๖๘	๓๒			
๔)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒			
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ					
๑)การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๙๕	๕			
๒)ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๘๖	๑๔			
๓)ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๘๐	๑๙	๑		
๔)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๙๖	๔			
๕)สามารถแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๗๘	๒๐	๒		
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.)ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๓	๓๗			
๒)ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเช่นเอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔๒	๕๘			
๓)การเปิดการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๖๒	๓๐	๘		
๔)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยการให้บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๖๕	๒๕	๑๐		
๕)ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕๐	๔๐	๑๐		
๒.๔ คุณภาพการให้บริการ					
๑)การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๗๕	๒๕			
๒)ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๖๘	๓๒			
๓)ผลการให้บริการในภาพรวม	๖๑	๓๘	๑		

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

๑.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผู้พอใจมาก ๖๓ ราย พพอใจมากที่สุด ๓๔ ราย และ พพอใจปานกลาง ๓ ราย ตามลำดับ

๒) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ มีผู้พอใจมาก ๗๔ ราย พพอใจมากที่สุด ๒๐ ราย และ พพอใจปานกลาง ๖ ราย ตามลำดับ

๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีผู้พอใจมาก ๖๘ ราย พพอใจมากที่สุด ๓๒ ราย ตามลำดับ

๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีผู้พอใจมาก ๗๘ ราย พพอใจมากที่สุด ๒๒ ราย ตามลำดับ

๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ

- ๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีความคล่องตัว มีผู้พอใจมากที่สุด ๙๕ ราย พอใจมาก ๕ ราย ตามลำดับ
- ๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีผู้พอใจมากที่สุด ๘๖ ราย พอใจมาก ๑๔ ราย ตามลำดับ
- ๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชือถือเป็นต้น มีผู้พอใจมาก ๘๐ ราย พอใจมากที่สุด ๑๙ ราย และ พอใจปานกลาง ๑ ราย ตามลำดับ
- ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีผู้พอใจมากที่สุด ๙๖ ราย พอใจมาก ๔ ราย ตามลำดับ
- ๕) สามารถแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีผู้พอใจมาก ๗๘ ราย พอใจมากที่สุด ๒๐ ราย และ พอใจปานกลาง ๒ ราย ตามลำดับ

๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.)ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีผู้พอใจมากที่สุด ๖๓ ราย พอใจมาก ๓๗ ราย ตามลำดับ
- ๒) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเช่นเอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น มีผู้พอใจมาก ๔๒ ราย และพอใจมากที่สุด ๕๘ ราย ตามลำดับ
- ๓) การเปิดการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีผู้พอใจมาก ๖๒ ราย พอใจมากที่สุด ๓๐ ราย และ พอใจปานกลาง ๘ ราย ตามลำดับ
- ๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยการให้บริการ ห้องสุขา เป็นต้น มีผู้พอใจมากที่สุด ๖๕ ราย พอใจมาก ๒๕ ราย พอใจปานกลาง ๑๐ ราย ตามลำดับ
- ๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีผู้พอใจมากที่สุด ๕๐ ราย พอใจมาก ๔๐ ราย พอใจปานกลาง ๑๐ ราย ตามลำดับ

๒.๔ คุณภาพการให้บริการ

- ๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีผู้พอใจมาก ๗๕ ราย และพอใจมากที่สุด ๒๕ ราย ตามลำดับ
- ๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มีผู้พอใจมาก ๖๘ ราย และพอใจมากที่สุด ๓๒ ราย ตามลำดับ
- ๓) ผลการให้บริการในภาพรวม มีผู้พอใจมาก ๖๑ ราย พอใจมากที่สุด ๓๘ ราย และพอใจปานกลาง ๑ ราย ตามลำดับ

วันที่ 12 เดือน พ.ค พ.ศ. 65

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน ทต. ต่าหนะ

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15 - 19 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☒ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☒ พนักงาน ลูกจ้างเอกชน
☐ ผู้ประกอบการ ☐ ชาวประมง
☐ ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ☐ นักเรียน นักศึกษา
☐ อื่น ๆ (ระบุ)

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด ชำระค่าเช่าประมง

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้		✓			
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว		✓			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ดีภาพ	✓				
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	✓				
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	✓				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	✓				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		✓			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ เช่น เลกสาคำขอ ปรากฏ เป็นต้น	✓				
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		✓			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น		✓			
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	✓				
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	✓				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	✓				
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	✓				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1.
2.
3.

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.
2.
3.

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1.
2.
3.

วันที่ 14 เดือน ๑๖ พ.ศ. ๖๕

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน..... กศ. ตีนา

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15 - 19 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☒ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☒ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐พนักงานลูกจ้างเอกชน
☐ผู้ประกอบการ ☐รายประมง
☐ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ☐นักเรียน นักศึกษา
☐อื่น ๆ (ระบุ).....

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด..... จ้างอาชีพ.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		/			
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	/				
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	/				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/			
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ดีภาพ	/				
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	/				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	/				
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	/				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว		/			

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ		/			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ พักกา เป็นต้น		/			
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็นแบบออนไลน์ เป็นต้น		/			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น			/		
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			/		
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	/				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	/				
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	/				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1.
2.
3.

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.
2.
3.

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1.
2.
3.

วันที่ 25 เดือน มิ.ย พ.ศ. 65

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน..... ทต. ตาคลี

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- 1.1 เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
1.2 อายุ ☐ 15 - 19 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☒ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานลูกจ้างเอกชน
☐ ผู้ประกอบการ ☐ ชาวประมง
☐ ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ☐ นักเรียนนักศึกษา
☒ อื่น ๆ (ระบุ)..... เกษตรกร

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด..... จำระดาบะ

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ถ้าถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	✓				
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	✓				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	✓				
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื้อถือ เป็นต้น	✓				
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	✓				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	✓				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		✓			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปรากฏ เป็นต้น	✓				
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น คล่องรับความ คิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น		✓			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	✓				
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		✓			
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	✓				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		✓			
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	✓				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1.
2.
3.

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.
2.
3.

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1.
2.
3.

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
 ๓๓. ๓๓.๓๓
 หน่วยงาน.....

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาได้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในวงเล็บ)

- 1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด..... ชื่อ:.....

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้		✓			
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	✓				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	✓				
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเพื่อถือ เป็นต้น		✓			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	✓				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	✓				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		/			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปรากฏเป็นต้น		/			
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อตั้งรับความ คิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น		/			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	/				
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	/				
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	/				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		/			
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	/				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1.
2.
3.

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.
2.
3.

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1.
2.
3.

วันที่ 8 เดือน มิ.ย พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน กม. ๓๖๖๖

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15 - 19 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☒ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☒ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานลูกจ้างเอกชน
☐ ผู้ประกอบการ ☐ จ้างประมง
☐ ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด ชำระค่าภาษี

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	✓				
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	✓				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	✓				
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเช็ชื้อ เป็นต้น		✓			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	✓				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว		✓			

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	✓				
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้รถเข็น ปากกา เป็นต้น	✓				
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	✓				
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	✓				
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	✓				
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	✓				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	✓				
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	✓				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

3) คำชมเชยของการให้บริการ

- 1..... *พนักงานพูดดี ไพเราะ*
- 2.....
- 3.....