



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ อําเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ อําเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยครอบคลุมภารกิจการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) และงานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการห้องน้ำสาธารณะภายในตำบล) ประชากรที่ใช้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จำนวนทั้งหมด ๓,๔๔๑ คน ทำการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกให้มีการกระจายของตัวอย่างในทุกหมู่บ้าน จำนวน ๓๕๙ คน โดยใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ อําเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง
๒. เพื่อทราบถึงความเห็นของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ที่มีต่อหน่วยงานในด้านการให้บริการประชาชน
๓. เพื่อปรับปรุงงานตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ต้องการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ตรงกับความต้องการของประชาชน
๔. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ได้ในด้านการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงต่อประชาชนในท้องถิ่น
๕. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ได้ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

ในการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า การให้บริการภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๘๙ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้าน ๕ ด้าน ได้ผลดังนี้

**๑. งานบริการด้านโยธา(การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๘ ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐๔
- ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐๕
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๒
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๔๑

**๒.งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๒ ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐๔
- ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๘๖
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๔๑
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๓.๗๗

**๓. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บภาษีโรงเรือน)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๓ ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๔๖
- ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๑
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๒๔

**๔. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานจ่ายเบี้ยยังชีพ)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๓ ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๕๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๒
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๕๙

**๕. งานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการห้องน้ำสาธารณะภายในตำบล)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๑ ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๕
- ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐๗
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๔๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๖๑

## ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

## จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๔	๔๐.๑
หญิง	๒๑๕	๕๙.๙
รวม	๓๕๙	๑๐๐.๐๐

## จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๓
๒๐-๓๐ ปี	๕๐	๑๓.๙
๓๑-๔๐ ปี	๔๗	๑๓.๑
๔๑-๕๐	๙๒	๒๕.๖
๕๑-๖๐	๑๑๘	๓๒.๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๑	๑๔.๒
รวม	๓๕๙	๑๐๐.๐๐

## จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๘๙	๕๒.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๙	๒๔.๘
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๕	๗.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๒	๖.๑
ปริญญาตรี	๒๖	๗.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๒
รวม	๓๕๙	๑๐๐.๐๐

## จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๖.๑
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕๒	๑๔.๕
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕	๑.๔
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๔๖	๑๕.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๓
รับจ้างทั่วไป	๔๘	๑๓.๔
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๗	๗.๕
เกษตรกร/ประมง	๑๓๗	๓๘.๑
ว่างงาน	๑๑	๓.๑
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๕๙	๑๐๐.๐๐

ความพึงพอใจต่องานบริการในด้านต่างๆ

สรุปคะแนนการประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
<b>.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร)</b>							
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/</b>							
.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	7	6	5	4	3	2	1
.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
.1 การให้บริการที่สำนักงาน	7	6	5	4	3	2	1
.2 การให้บริการในเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	7	6	5	4	3	2	1
.5 ทางไปรษณีย์/หนังสือ/การให้บริการทางจดหมาย	7	6	5	4	3	2	1
.6 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ/</b>							
.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	6	5	4	3	2	1
.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ/	7	6	5	4	3	2	1
.5 เครื่องมือ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.7 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7	6	5	4	3	2	1
.8 คู่มือและเอกสารให้ความรู้/ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	7	6	5	4	3	2	1

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
.2 งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริโคก งานสนับสนุนน้ำอุปโภค)							
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/</b>							
.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
.1 การให้บริการที่สำนักงาน	7	6	5	4	3	2	1
.2 การให้บริการในเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	7	6	5	4	3	2	1
.5 ทางไปรษณีย์/หนังสือ/การให้บริการทางจดหมาย	7	6	5	4	3	2	1
.6 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ/</b>							
.1 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	6	5	4	3	2	1
.4 เครื่องมือในการให้บริการ/ความเพียงพอของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.5 เครื่องมือ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.7 ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย/ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.8 คู่มือและเอกสารให้ความรู้/ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	7	6	5	4	3	2	1

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
<b>.3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)</b>							
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/</b>							
.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
.1 การให้บริการที่สำนักงาน	7	6	5	4	3	2	1
.2 การให้บริการในเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	7	6	5	4	3	2	1
.5 ทางไปรษณีย์/หนังสือ/การให้บริการทางจดหมาย	7	6	5	4	3	2	1
.6 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ/</b>							
.1 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	6	5	4	3	2	1
.4 เครื่องมือในการให้บริการ/ความเพียงพอของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.5 เครื่องมือ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.7 ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย/ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.8 คู่มือและเอกสารให้ความรู้/ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	7	6	5	4	3	2	1

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
<b>.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย) (เอตส์)</b>							
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/</b>							
.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	7	6	5	4	3	2	1
.4 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	7	6	5	4	3	2	1
.6 เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
.1 การให้บริการที่สำนักงาน	7	6	5	4	3	2	1
.2 การให้บริการในเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	7	6	5	4	3	2	1
.5 ทางไปรษณีย์/หนังสือ/การให้บริการทางจดหมาย	7	6	5	4	3	2	1
.6 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ/</b>							
.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
.4 ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	6	5	4	3	2	1
.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ/	7	6	5	4	3	2	1
.5 เครื่องมือ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.7 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7	6	5	4	3	2	1
.8 คู่มือและเอกสารให้ความรู้/ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	7	6	5	4	3	2	1

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
<b>.5 งานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการห้องน้ำสาธารณะภายในตำบล)</b>							
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/</b>							
.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	7	6	5	4	3	2	1
.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
.1 การให้บริการที่สำนักงาน	7	6	5	4	3	2	1
.2 การให้บริการในเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	7	6	5	4	3	2	1
.4 การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	7	6	5	4	3	2	1
.5 ทางไปรษณีย์/หนังสือ/การให้บริการทางจดหมาย	7	6	5	4	3	2	1
.6 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ/</b>							
.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	6	5	4	3	2	1
.6 เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	7	6	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.2 ที่นั่งคอย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ รับบริการ ฯลฯ	7	6	5	4	3	2	1
.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	6	5	4	3	2	1
.4 เครื่องมือในการให้บริการ/ความเพียงพอของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.5 เครื่องมือ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	7	6	5	4	3	2	1
.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	6	5	4	3	2	1
.7 ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย/ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	7	6	5	4	3	2	1
.8 คู่มือและเอกสารให้ความรู้/ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	7	6	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณสำหรับการให้ข้อมูล\*\*\*\*\*

