



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักผังเมือง

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

กรกฎาคม ๒๕๖๐



บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ ๖) ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับมอบหมายจากกองงานผู้ตรวจราชการให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ครั้ง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักผังเมือง จากผู้รับบริการจำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ/บุคลากร และกลุ่มประชาชนทั่วไป ครั้งที่ ๑ และ ครั้งที่ ๒ ผลการศึกษาเฉลี่ยจากผู้รับบริการของสำนักผังเมือง โดยการเก็บข้อมูล ๒ ครั้ง จากกลุ่มข้าราชการ/ บุคลากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างครั้งละ ๑๐๐ คน และจากกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มตัวอย่างครั้งละ ๑๓๕ คน พบว่า

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากผู้รับบริการ				
	กลุ่มข้าราชการ/บุคลากร		กลุ่มประชาชนทั่วไป		เฉลี่ย
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๙๕	๓.๙๑๖	๔.๒๗๘	๓.๙๒๔	๔.๑๐๓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑๒	๓.๙๖๖	๔.๒๔๕	๔.๑๑๗	๔.๑๖๐
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๙๙๖	๓.๘๑๘	๔.๒๑๐	๓.๘๓๑	๓.๙๖๔
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๑๕๑	๓.๗๙๕	๔.๕๑๐	๓.๘๘๕	๔.๐๘๕
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๑๐๖	๓.๗๖๓	๔.๒๓๗	๓.๘๑๒	๓.๙๘๐
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๔๖	๓.๗๖๒	๔.๒๒๗	๓.๙๕๗	๔.๐๔๘
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๔.๑๘๙	๓.๘๒๖	๔.๒๗๘	๓.๙๒๓	๔.๐๕๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) จากผู้รับบริการจำนวน ๒ กลุ่ม ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๕๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

๑. ผลการศึกษาจากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ครั้งละ ๑๐๐ คน พบว่า

(๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๐๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ (๔.๑๕๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๑๓๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐๖ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (๔.๒๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๙๙๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๓) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๐๔๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๓.๙๖๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๔.๐๒๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๘๙๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๓.๙๗๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๓.๙๑๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๙๗๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๘๔๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๔.๐๙๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๓.๙๘๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๓) สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในสำนักผังเมือง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงานดีมาก เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้มาติดต่อไม่เลือกบริการ มีความกระตือรือร้นในการดำเนินการ และมีการสื่อสารที่ชัดเจน มีความรู้ความสามารถและให้ข้อมูลด้านผังเมืองครบถ้วน บริการรวดเร็วประทับใจ ให้บริการนอกสถานที่ และสถานที่สะอาด

(๑.๔) สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำนักผังเมืองควรปรับปรุง ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ อยากให้มีข้อมูลด้านผังเมืองต่าง ๆ ในเว็บไซต์สำนักผังเมือง ทักษะความรู้ความสามารถและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ควรจะบริการนอกเวลาและนอกสถานที่ตลอดไป ลดเอกสารที่ใช้ประกอบ ควรเพิ่มการแจ้ง/แสดงขั้นตอนระยะเวลา รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ให้ชัดเจนมากขึ้น ปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

(๑.๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๑.๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการแจ้งหรือแสดงขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

(๑.๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(๑.๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๑.๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ

(๑.๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๑.๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

๒. ผลการศึกษาจากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ครั้งละ ๑๓๕ คน พบว่า

(๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๐๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๒.๑.๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๔.๔๓๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน (๔.๐๕๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๓๐๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๑๐๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (๔.๓๐๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๓.๙๕๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๔) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๔.๑๒๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๐๔๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๔.๑๒๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๓.๙๗๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๐๖๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/Facebook/ ฯลฯ (๓.๙๙๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน/การมีส่วนร่วมของประชาชน (๔.๒๖๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของหน่วยงาน (๔.๑๙๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๓) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักผังเมือง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการรวดเร็ว

(๒.๔) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักผังเมืองควรปรับปรุง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารและช่องทางการติดต่อความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

(๒.๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๒.๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(๒.๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(๒.๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/Facebook/ ฯลฯ

(๒.๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน

(๒.๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

(๒.๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

ภาคผนวก ก

ผู้สำรวจ	แบบสอบถามประเภท ข	/ /	สถานที่ที่สำรวจ ที่หน่วยงาน
----------	-------------------	-----	-----------------------------



แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการ/บุคลากรที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

หน่วยงาน.....(หมายเลข)



เรียน ท่านผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ด้วยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการและการบริหารงานจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารงานต่อไป

ส่วนที่ ๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

- ☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี ☐ (๒) ๒-๖ ครั้งต่อปี
☐ (๓) ๗-๑๒ ครั้งต่อปี ☐ (๔) มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี

๑.๒ ท่านติดต่อ/สื่อสารกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) ไปด้วยตนเอง ☐ (๒) โทรศัพท์ หรือ SMS
☐ (๓) จดหมาย ☐ (๔) อีเมลล์
☐ (๕) เว็บไซต์ของหน่วยงาน ☐ (๖) Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๓ ท่านต้องการให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ติดต่อสื่อสารกับท่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) โทรศัพท์ หรือ SMS ☐ (๒) จดหมาย
☐ (๓) อีเมลล์ ☐ (๔) เว็บไซต์ของหน่วยงาน
☐ (๕) ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน ☐ (๖) Application บนมือถือ
☐ (๗) Social Media เช่น Facebook, Line ☐ (๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อท่านมาติดต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยตรง
 คำถาม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	มีการแจ้งหรือแสดง ขั้นตอน ระยะเวลา และ เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
(๑)	ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และ อำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๓ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่แสดง เช่น ในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกในการยื่นคำร้อง เช่น ทางเว็บไซต์ หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหา เช่น ผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีประโยชน์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการจากทางเข้าหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (**หวั่นใจจะไม่ นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน**) หมายเหตุ : ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม.๑ รับผิดชอบโดยกองกลาง, ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม.๒ รับผิดชอบโดยสำนักการโยธาและจ้างดูแล ความสะอาดโดยสำนักสิ่งแวดล้อม และบาง หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบห้องน้ำของหน่วยงาน นั้นๆ เอง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๕ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน							
(๑)	ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรง ตามความต้องการของผู้รับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๖ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๗ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน (๒.๑-๒.๖)							
(๑)	ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงาน

คำถาม ปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงานมีความสำคัญต่อท่านอย่างไรบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	สำคัญ มากที่สุด (๕)	สำคัญ มาก (๔)	สำคัญ ปานกลาง (๓)	สำคัญ น้อย (๒)	สำคัญ น้อยที่สุด (๑)
(๑)	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๒)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๓)	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๔)	สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๕)	การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๖)	การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๔.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
(๑)	การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

๔.๒ สิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๓ สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๔ ท่านรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือไม่

☐ (๑) รู้จัก

☐ (๒) ไม่รู้จัก

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๕.๑ เพศ

☐ (๑) ชาย

☐ (๒) หญิง

๕.๒ อายุ (นับปี)

☐ (๑) ๑๘-๒๕ ปี

☐ (๒) ๒๖-๓๐ ปี

☐ (๓) ๓๑-๓๕ ปี

☐ (๔) ๓๖-๔๐ ปี

☐ (๕) ๔๑-๔๕ ปี

☐ (๖) ๔๖-๕๐ ปี

☐ (๗) ๕๑-๕๕ ปี

☐ (๘) ๕๖-๖๐ ปี

☐ (๙) ๖๑ ปีขึ้นไป

๕.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ (๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ (๒) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ (๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ (๔) อนุปริญญา/ปวส.

☐ (๕)ปริญญาตรี

☐ (๖) ปริญญาโทขึ้นไป

☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๔ ตำแหน่ง

☐ (๑) ข้าราชการ

☐ (๒) ข้าราชการการเมือง

☐ (๓) ลูกจ้างประจำ

☐ (๔) ลูกจ้างชั่วคราว

☐ (๕) ลูกจ้างโครงการ

☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

☐ (๑) ๖ เดือน - ๕ ปี

☐ (๒) ๖-๑๐ ปี

☐ (๓) ๑๑-๑๕ ปี

☐ (๔) ๑๖-๒๐ ปี

☐ (๕) ๒๑-๒๕ ปี

☐ (๖) ๒๖ ปี ขึ้นไป



ขอขอบคุณที่ช่วยสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ผู้สำรวจ	แบบสอบถามประเภท ค	/ /	สถานที่ที่สำรวจ ที่หน่วยงาน/บ้าน/ที่ทำงาน
----------	-------------------	-----	---



ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

หน่วยงาน.....(หมายเลข.....)



เรียน ท่านผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ด้วยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการและการบริหารงานจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารงานต่อไป

ส่วนที่ ๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

- ☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี ☐ (๒) ๒-๖ ครั้งต่อปี
☐ (๓) ๗-๑๒ ครั้งต่อปี ☐ (๔) มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี

๑.๒ ท่านติดต่อ/สื่อสารกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) ที่หน่วยงาน ☐ (๒) โทรศัพท์ หรือ SMS
☐ (๓) จดหมาย ☐ (๔) อีเมลล์
☐ (๕) เว็บไซต์ของหน่วยงาน ☐ (๖) Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๓ ท่านต้องการให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ติดต่อสื่อสารกับท่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) โทรศัพท์ หรือ SMS ☐ (๒) จดหมาย
☐ (๓) อีเมลล์ ☐ (๔) เว็บไซต์ของหน่วยงาน
☐ (๕) ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน ☐ (๖) Application บนมือถือ
☐ (๗) Social Media เช่น Facebook, Line ☐ (๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อท่านมาติดต่อหน่วยงานโดยตรง

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง

ค่าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
(๑)	ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และ ความน่าเชื่อถือ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติ ผู้มาติดต่อรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๓ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่แสดง เช่น ในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกในการยื่นคำร้อง เช่น ทางเว็บไซต์ หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหา เช่น ผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมี ประโยชน์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการจากทางเข้า หน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ไม่เคยใช้บริการ
(๓)	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (**หัวข้อนี้จะไม่นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน**) หมายเหตุ: ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม.๑ รับผิดชอบโดยกองกลาง , ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม.๒ รับผิดชอบโดยสำนักการโยธาและจ้างดูแลความสะอาดโดยสำนักสิ่งแวดล้อม และบางหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบห้องน้ำของหน่วยงานนั้นๆ เอง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๕ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน							
(๑)	ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๖ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๗ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน (๒.๑-๒.๖)							
(๑)	ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงาน

คำถาม ปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงานมีความสำคัญต่อท่านอย่างไรบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	สำคัญ มากที่สุด (๕)	สำคัญ มาก (๔)	สำคัญ ปานกลาง (๓)	สำคัญ น้อย (๒)	สำคัญ น้อยที่สุด (๑)
(๑)	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๒)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๓)	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๔)	สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๕)	การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๖)	การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๔.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
(๑)	การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน/การมีส่วนร่วมของประชาชน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

๔.๒ สิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๓ สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๔ ท่านรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือไม่

☐ (๑) รู้จัก

☐ (๒) ไม่รู้จัก

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๕.๑ เพศ

- ☐ (๑) ชาย ☐ (๒) หญิง

๕.๒ อายุ (นับปี)

- ☐ (๑) ไม่เกิน ๑๕ ปี ☐ (๒) ๑๖-๒๐ ปี ☐ (๓) ๒๑-๒๕ ปี
☐ (๔) ๒๖-๓๐ ปี ☐ (๕) ๓๑-๓๕ ปี ☐ (๖) ๓๖-๔๐ ปี
☐ (๗) ๔๑-๔๕ ปี ☐ (๘) ๔๖-๕๐ ปี ☐ (๙) ๕๑-๕๕ ปี
☐ (๑๐) ๕๖-๖๐ ปี ☐ (๑๑) ๖๑ ปีขึ้นไป

๕.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ (๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ (๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ (๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ (๔) อนุปริญญา/ปวส.
☐ (๕) ปริญญาตรี ☐ (๖) ปริญญาโทขึ้นไป
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๔ ประกอบอาชีพ

- ☐ (๑) ขรก./พนง.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ☐ (๒) พนง.บริษัทเอกชน
☐ (๓) ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ) ☐ (๔) รับจ้างทั่วไป
☐ (๕) ค้าขาย (หาบเร่/แผงลอย) ☐ (๖) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
☐ (๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ (๘) เกษียณ
☐ (๙) ว่างาน ☐ (๑๐) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๕ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ (๑) ยังไม่มีรายได้ ☐ (๒) ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน
☐ (๓) ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน ☐ (๔) ๓๐,๐๐๑-๔๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน
☐ (๕) ๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน ☐ (๖) ๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน
☐ (๗) ๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน ☐ (๘) มากกว่า ๙๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

๕.๖ ลักษณะครัวเรือน

- ☐ (๑) อยู่คนเดียว ☐ (๒) อยู่ร่วมกับผู้อื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว เช่น เพื่อน
☐ (๓) ครอบครัวเดี่ยว ไม่มีลูก ☐ (๔) ครอบครัวเดี่ยว มีลูก
☐ (๕) ครอบครัวขยาย/หลายครอบครัวอยู่ร่วมกัน
☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๗ ลักษณะสมาชิกในครอบครัว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) มีเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี) ☐ (๒) มีเด็กโต (อายุ ๖-๑๒ ปี)
☐ (๓) มีผู้สูงอายุ ☐ (๔) มีผู้พิการ
☐ (๕) ไม่ตรงกับลักษณะดังกล่าวข้างต้น ☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๘ ลักษณะที่อยู่อาศัย

- ☐ (๑) บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด ☐ (๒) ทาวน์เฮาส์
☐ (๓) ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ ☐ (๔) คอนโดมิเนียม
☐ (๕) อพาร์ทเมนต์/แฟลต/หอพัก ☐ (๖) ชุมชนแออัด
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๙ ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

- ☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ปี ☐ (๒) ๑-๔ ปี
☐ (๓) ๕-๙ ปี ☐ (๔) ๑๐ ปีขึ้นไป

😊 ขอขอบคุณที่ช่วยสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป