รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๔๔๘	๔.๑๔๕	๔.๒๙๗	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔๘	๔.๒๓๐	๔.๓๓๙	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๔.๑๗๕	๔.๐๑๑	๔.๐๙๓	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๒๓๖	๔.๑๑๒	๔.๑๗๔	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๓๑๐	๔.๐๓๐	๔.๑๗๐	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๓๖	๔.๐๓๕	๔.๑๘๖	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	**๔.๓๒๖**	**๔.๐๙๗**	**๔.๒๑๒**	**มาก**

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๑๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๓๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๙๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๑๔	๑๔.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
๒-๖ ครั้งต่อปี	๕๕	๕๕.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๑๗	๑๗.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๑๔	๑๔.๐๐	๑๙	๑๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไปด้วยตนเอง	๘๒	๘๒.๐๐	๖๔	๖๔.๐๐
โทรศัพท์ หรือ SMS	๖๕	๖๕.๐๐	๗๓	๗๓.๐๐
จดหมาย	๑๓	๑๓.๐๐	๙	๙.๐๐
อีเมล์	๙	๙.๐๐	๓	๓.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑๖	๑๖.๐๐	๑๔	๑๔.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line,Instagram	๒๔	๒๔.๐๐	๒๘	๒๘.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้หน่วยงานติดต่อ

ช่องทางที่ต้องการให้ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๖	๗๖.๐๐	๖๕	๖๕.๐๐
จดหมาย	๓๓	๓๓.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐
อีเมล์	๓๖	๓๖.๐๐	๑๔	๑๔.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๓๘	๓๘.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	๖	๖.๐๐	๘	๘.๐๐
Application บนมือถือ	๒๗	๒๗.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐
Social Media เช่น Facebook,Line,Instagram	๔๕	๔๕.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๔๒๙	๔.๑๒๘	๔.๒๗๙	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ ในการดำเนินการ	๔.๓๐๘	๔.๐๗๔	๔.๑๙๑	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๙๕	๔.๑๐๖	๔.๓๐๑	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๕๐๕	๔.๒๑๓	๔.๓๕๙	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐๕	๔.๒๐๒	๔.๓๕๔	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๔๔๘**	**๔.๑๔๕**	**๔.๒๙๗**	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๒๙๗ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (๔.๓๕๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๔.๑๙๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๓๘๐	๔.๒๓๔	๔.๓๐๗	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๔๗๘	๔.๒๑๓	๔.๓๔๖	มาก
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	๔.๔๔๖	๔.๒๗๗	๔.๓๖๒	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	๔.๔๐๒	๔.๒๑๓	๔.๓๐๘	มาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๕๒๗	๔.๒๑๓	๔.๓๗๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๔๔๘**	**๔.๒๓๐**	**๔.๓๓๙**	**มาก**

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๓๓๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (๔.๓๗๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๓๐๗) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๒๔๗	๔.๐๔๔	๔.๑๔๖	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๑๔๘	๔.๐๐๐	๔.๐๗๔	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๑๗๖	๓.๙๕๕	๔.๐๖๖	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๑๗๐	๔.๐๒๒	๔.๐๙๖	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์	๔.๑๔๖	๔.๐๓๓	๔.๐๙๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๑๗๕**	**๔.๐๑๑**	**๔.๐๙๓**	**มาก**

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๐๙๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๔๖) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line Facebook/ ฯลฯ(๔.๐๖๖) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน	๔.๔๐๒	๔.๑๙๑	๔.๒๙๗	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๒๕๐	๔.๑๒๘	๔.๑๘๙	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๔.๒๙๓	๔.๑๑๘	๔.๒๐๖	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๔.๐๐๐	๔.๐๑๑	๔.๐๐๖	มาก
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๒๓๖**	**๔.๑๑๒**	**๔.๑๗๔**	**มาก**

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๑๗๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน (๔.๒๙๗) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๔.๐๐๖) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๔.๓๓๐	๔.๐๖๖	๔.๑๙๘	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๔.๓๐๖	๔.๐๗๙	๔.๑๙๓	มาก
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๗๙	๔.๐๐๐	๔.๑๔๐	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔.๓๕๓	๔.๐๐๐	๔.๑๗๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๓๑๐**	**๔.๐๓๐**	**๔.๑๗๐**	**มาก**

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๑๗๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๔.๑๙๘) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๑๔๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๔๑	๔.๐๔๓	๔.๑๙๒	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๐๗	๔.๐๖๕	๔.๒๓๖	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๓๑๑	๔.๐๗๔	๔.๑๙๓	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๓๓๐	๓.๙๘๙	๔.๑๖๐	มาก

๒.๒.๒.๖ ถารปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	๔.๓๑๑	๔.๐๑๑	๔.๑๖๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๓๓๖	๔.๐๓๕	๔.๑๘๖	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๑๘๖ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะ ความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๒๓๖) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๑๖๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๔.๓๗๔	๔.๑๗๒	๔.๒๗๓	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนระดับ ๔.๒๗๓ หรือระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๔.๒๑๒)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๕๙๘	๔.๓๕๙	๔.๔๗๙	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗๓	๔.๔๐๒	๔.๔๘๘	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๔.๑๘๓	๔.๐๒๒	๔.๑๐๓	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๒๕๖	๔.๒๓๙	๔.๒๔๘	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๕๘๕	๔.๓๐๔	๔.๔๔๕	มาก
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๕๔๙	๔.๓๘๐	๔.๔๖๕	มาก

สรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันออกไป โดย

(ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๔๘๘ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

(ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๐๓ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	๔.๔๘๗	๔.๒๐๗	๔.๓๔๗	มาก
(๒) กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๔.๒๒๒	๔.๑๔๑	๔.๑๘๒	มาก
(๓) ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	๔.๔๓๒	๔.๒๐๗	๔.๓๒๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	**๔.๓๗๙**	**๔.๑๘๕**	**๔.๒๘๒**	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับ ๔.๒๘๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๔.๓๔๗) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๔.๑๘๒) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๒ สิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
เจ้าหน้าที่ยินดีตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลรวดเร็ว มีความสุภาพ มีความรู้ความสามารถและจริงใจในการให้บริการ	๙	๓
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการประสานงานและตอบคำถามต่าง ๆ บริการรวดเร็ว	๖	๖
สะดวก ชัดเจนสำหรับการให้ข้อมูลและติดต่อใช้บริการ	๑	-

๒.๒.๓.๓ สิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
บริเวณทางให้บริการค่อนข้างคับแคบ	๒	-
การแก้ปัญหางานที่ติดขัดล่าช้า	๑	-
ควรจะมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดให้อยู่ส่วนกลางใน ๑ สัปดาห์ ประจำอยู่ ๒ – ๓ วัน เพื่อที่จะมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานอื่น	๑	-
เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	-	๑

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การรู้จักพระราชบัญญัติฯ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	๖๕	๖๕.๐๐	๗๙	๗๙.๐๐
ไม่รู้จัก	๒๕	๒๕.๐๐	๒๑	๒๑.๐๐
ไม่ตอบ	๑๐	๑๐.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

การสำรวจครั้งที่ ๑ ผู้รับบริการร้อยละ ๖๕.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๒๕.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

การสำรวจครั้งที่ ๒ ผู้รับบริการร้อยละ ๗๙.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๒๑.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๓๓.๐๐	๓๖	๓๖.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐	๖๔	๖๔.๐๐
ไม่ตอบ	๕	๕.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑๘-๒๕ ปี	๓	๓.๐๐	๗	๗.๐๐
๒๖-๓๐ ปี	๗	๗.๐๐	๘	๘.๐๐
๓๑-๓๕ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐
๓๖-๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐
๔๑-๔๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐
๔๖-๕๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
๕๑-๕๕ ปี	๑๙	๑๙.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐
๕๖-๖๐ ปี	๓	๓.๐๐	๕	๕.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๕	๕.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑	๑.๐๐	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	๒	๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๔	๔.๐๐	๔	๔.๐๐
ปริญญาตรี	๕๙	๕๙.๐๐	๗๐	๗๐.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๓๐	๓๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐
อื่นๆ	-	-	๑	๑.๐๐
ไม่ตอบ	๕	๕.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๔ ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๗๘	๗๘.๐๐	๙๕	๙๕.๐๐
ข้าราชการการเมือง	-	-	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างประจำ	๑๒	๑๒.๐๐	๓	๓.๐๐
ลูกจ้างชั่วคราว	๑	๑.๐๐	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างโครงการ	๑	๑.๐๐		
อื่นๆ	๓	๓.๐๐	๑	๑.๐๐
ไม่ตอบ	๕	๕.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖ เดือน - ๕ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
๖-๑๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
๑๑-๑๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐
๑๖-๒๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐	๒๑	๒๑.๐๐
๒๑-๒๕ ปี	๘	๘.๐๐	๙	๙.๐๐
๒๖ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
ไม่ตอบ	๕	๕.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐