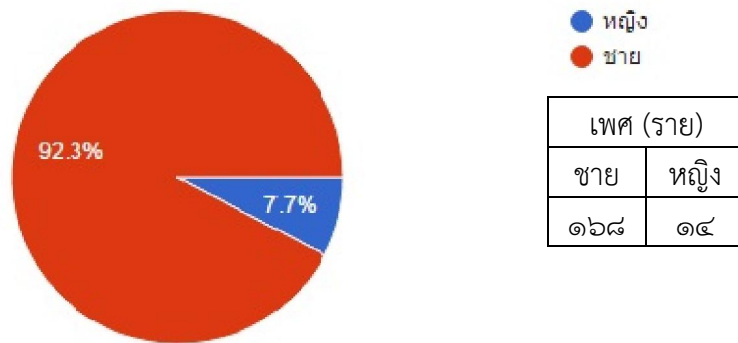


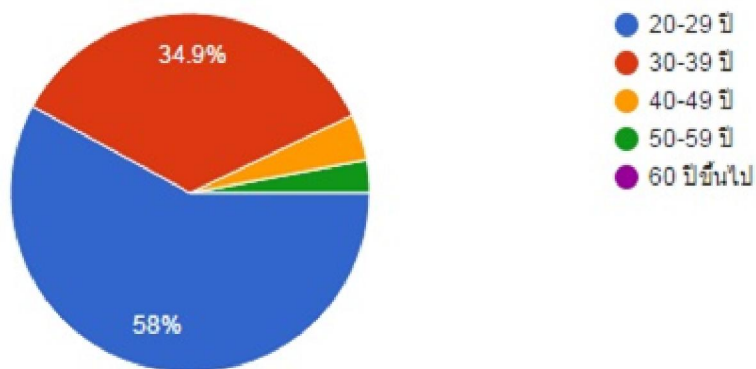
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ สำนักงาน ปปส.กทม.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
ประจำเดือนตุลาคม 2558 – มีนาคม 2559

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑.เพศ (จำนวน ๑๘๒ ราย)

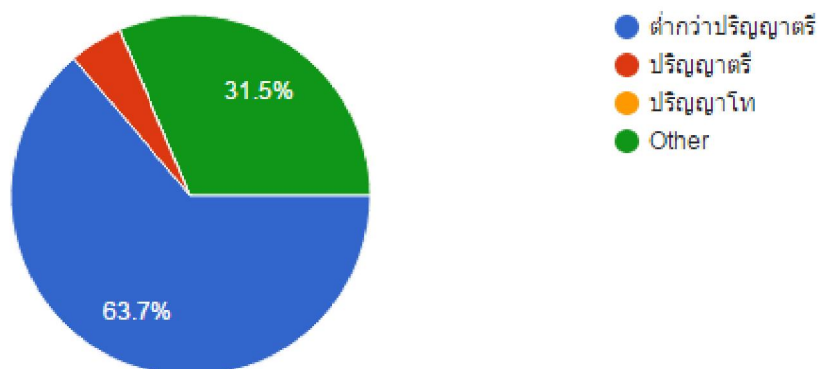


๒. อายุ (จำนวน ๑๖๙ ราย)



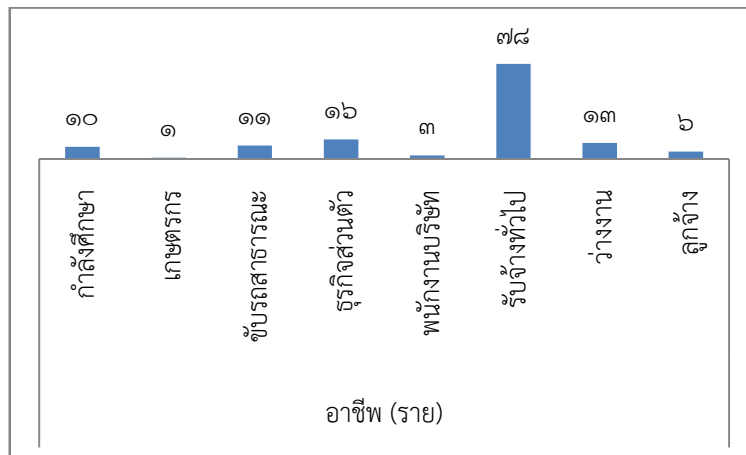
อายุ (ราย)				
๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป
๙๘	๕๙	๗	๕	๐

๓. ระดับการศึกษา (จำนวน ๑๔๖ ราย)



ระดับการศึกษา (ราย)			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
๙๓	๗	๐	๔๖

๔. อาชีพ (จำนวน ๑๓๘ ราย)

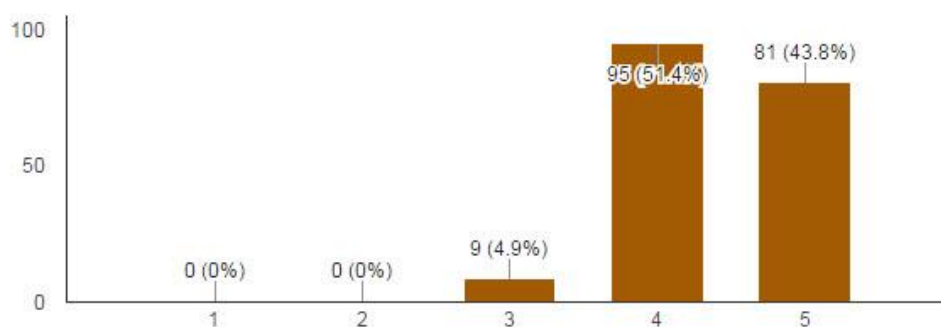


อาชีพ (ราย)							
กำลังศึกษา	เกษตรกร	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	รับจ้างทั่วไป	ว่างาน	ลูกจ้าง
๑๐	๑	๑๑	๑๖	๓	๗๘	๑๓	๖

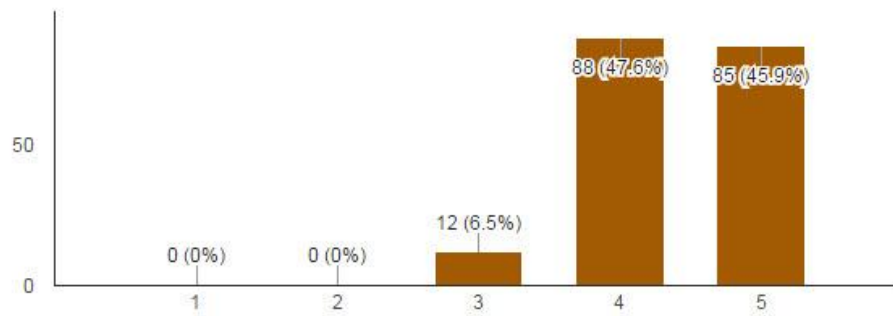
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีการติดประกาศให้ทราบ เป็นต้น

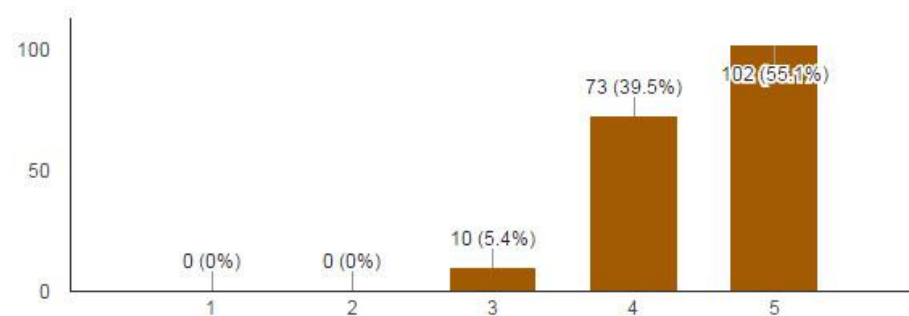
๑.๑ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีการติดประกาศให้ทราบ เป็นต้น



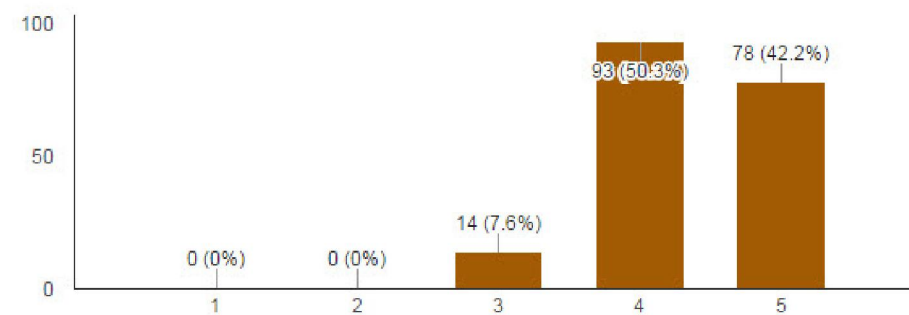
๑.๒ ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น



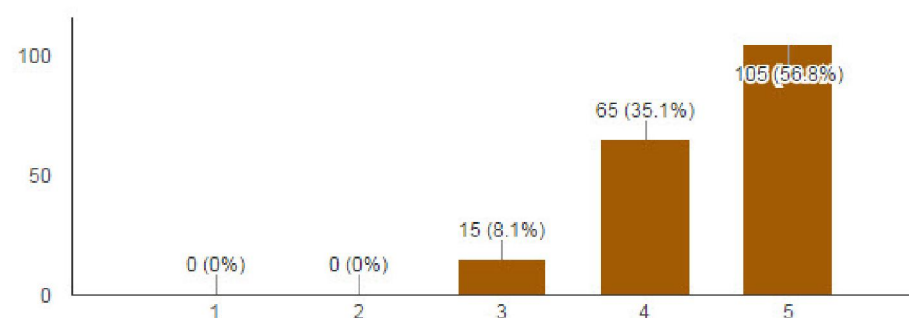
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน



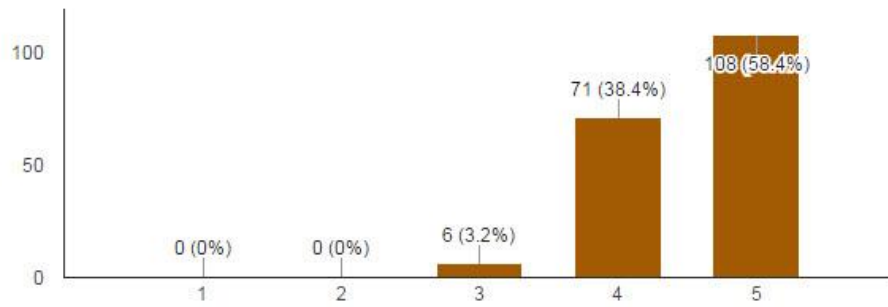
๑.๔ ระยะเวลาในการรอรับบริการ



๑.๕ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

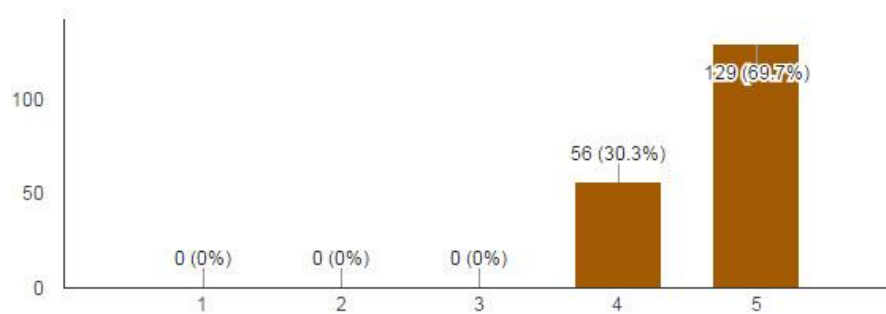


๑.๖ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความต่อเนื่องในการให้บริการ

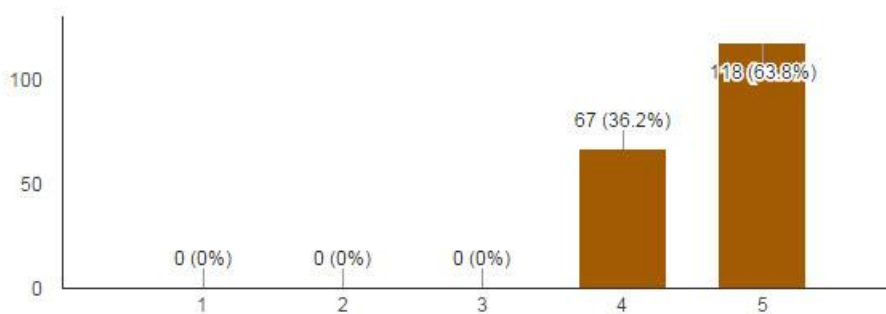


๒. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ

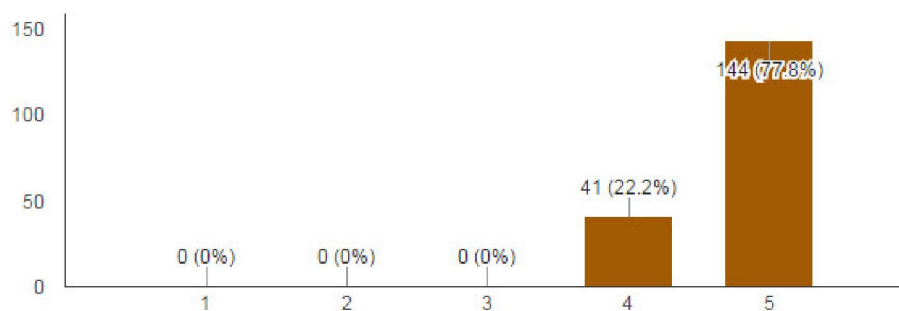
๒.๑ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ



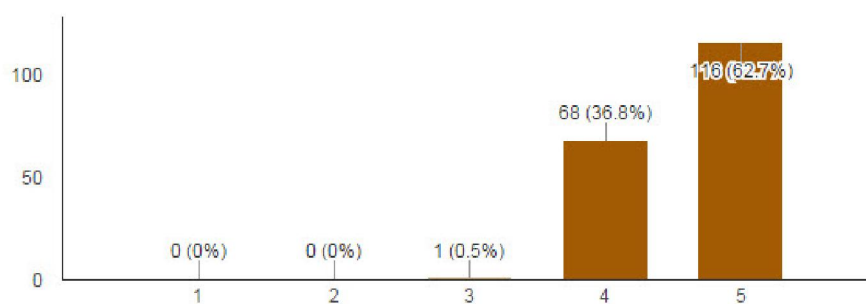
๒.๒ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



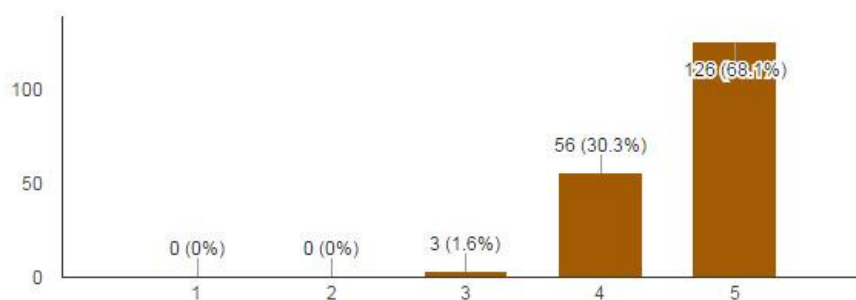
๒.๓ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์
ในทางมิชอบ เป็นต้น



๒.๔ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

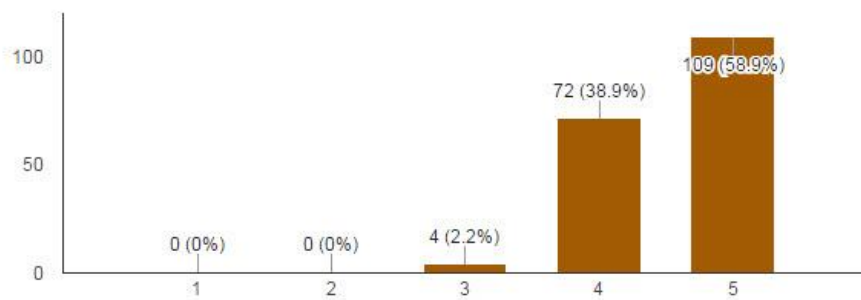


๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

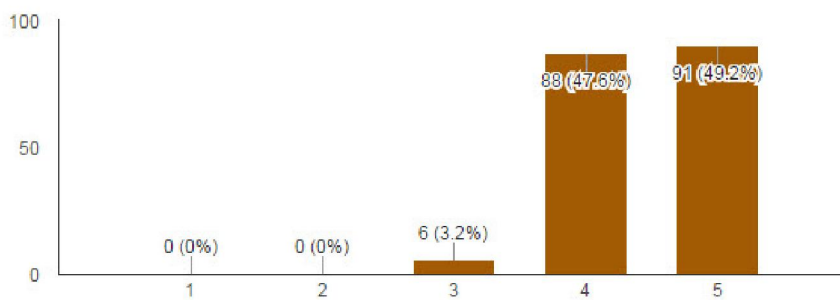


๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

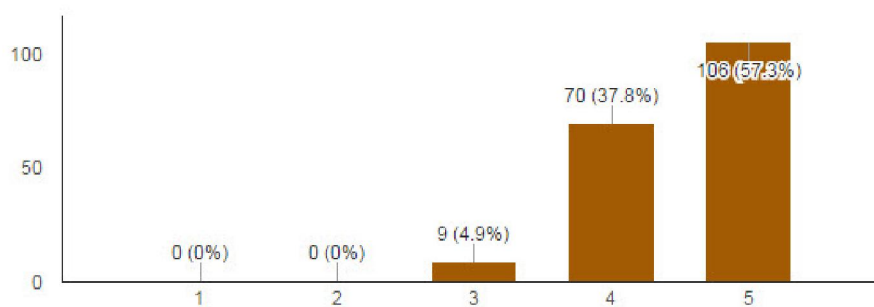
๓.๑ มีป้าย/สัญลักษณ์ ในการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ



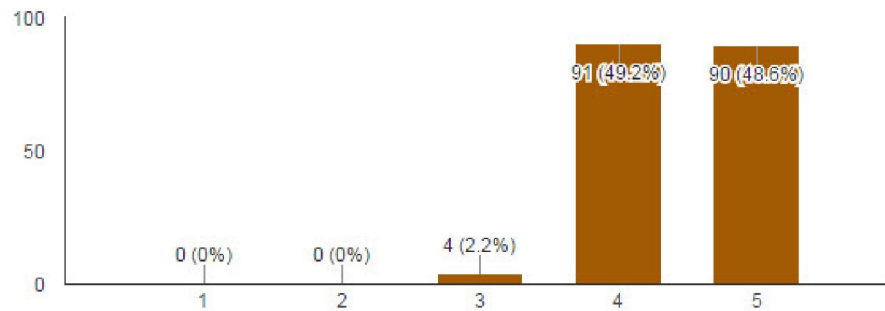
๓.๒ ความเพียงพอของจุดบริการ / ช่องการให้บริการ



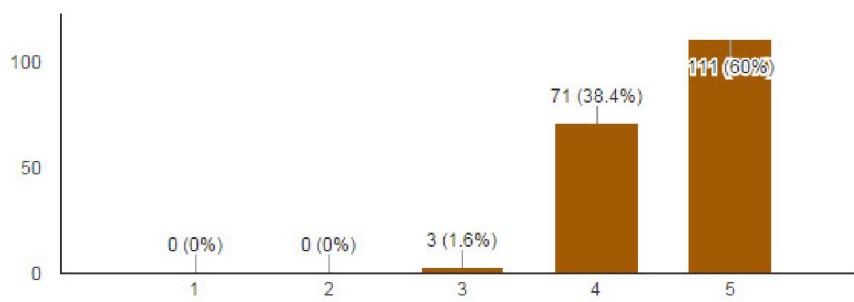
๓.๓ การเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น



๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับความคิดเห็น แบบสอบถามอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

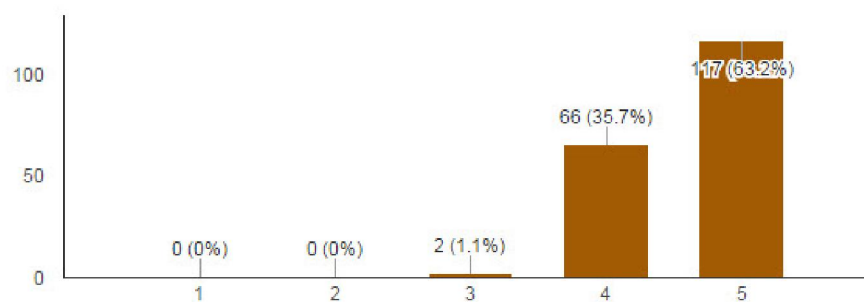


๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

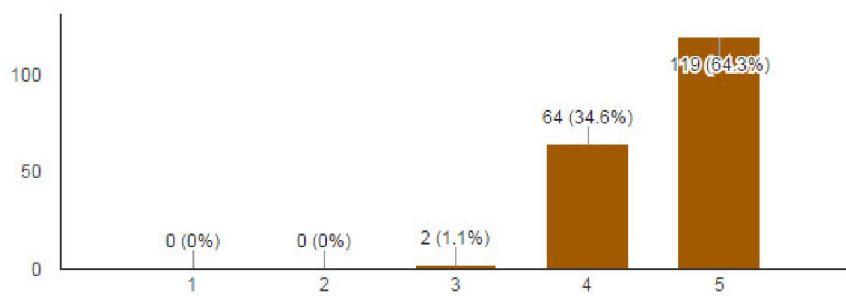


๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

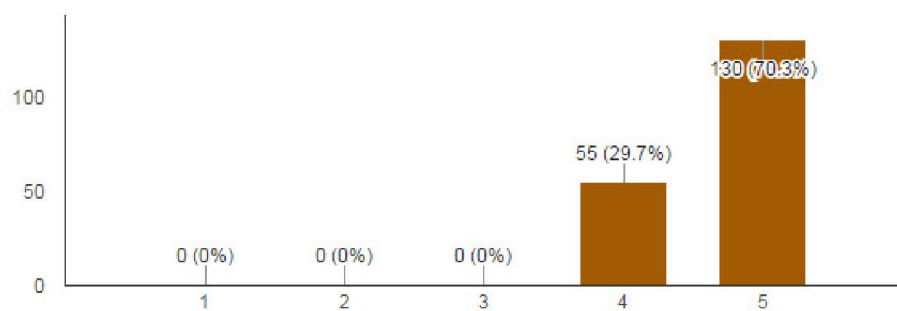
๔.๑ ได้รับบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามความต้องการ



๔.๒ ได้รับประโยชน์ และมีความคุ้มค่าจากการใช้บริการ



๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ สำนักงาน ปปส.กทม.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
กระทรวงยุติธรรม

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 4 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
2. อายุ ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ
4. อาชีพ สังกัด /หน่วยงาน.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีการติดประกาศให้ทราบ เป็นต้น					
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น					
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน					
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
1.5 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.6 ความถูกต้อง ครบถ้วน และความต่อเนื่องในการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
2.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ					
2.4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีป้าย/ สัญลักษณ์ ในการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
3.2 ความเพียงพอของจุดบริการ / ช่องการให้บริการ					
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถามอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามความต้องการ					
4.2 ได้รับประโยชน์ และมีความคุ้มค่าจากการใช้บริการ					
4.3 ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน