



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย
อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ในงานบริการ ๕ ด้าน คือ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒. งานด้านสิ่งแวดล้อม การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๓. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๔. งานทะเบียนพาณิชย์ และ ๕. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งแต่ละด้านจะได้รับการประเมินผล ๔ องค์ประกอบ คือ ๑. ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ช่องทางการให้บริการ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔. สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นการศึกษารับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ ราย ผลการสำรวจ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒๘ ราย)

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๙)
- ๑.๒ ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๓๖)
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๑)
- ๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๑๔)

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อม การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๗ ราย)

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๗๑)
- ๑.๒ ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๙)
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๘๖)
- ๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๗)

๓. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (๔๑ ราย)

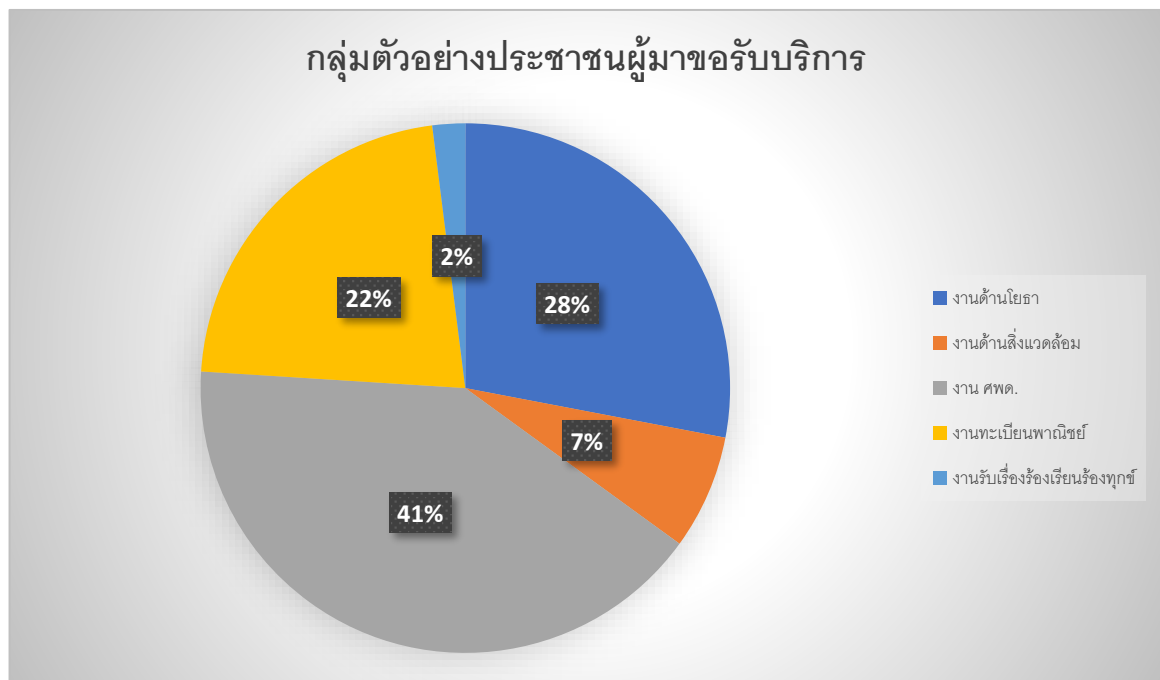
- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๙)
- ๑.๒ ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๔)
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๗)
- ๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๑)

๔. งานทะเบียนพาณิชย์ (๒๒ ราย)

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๙๐)
- ๑.๒ ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๕)
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๔)
- ๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๑๓)

๕. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (๒ ราย)

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๕.๐๐)
- ๑.๒ ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๕.๐๐)
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๕.๐๐)
- ๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๐)



ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่ประทับใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัยมีดังนี้

ปัญหาที่พบ/อุปสรรคที่พบ

- ภาชนะใส่ขยะไม่เพียงพอทำให้ขยะล้นถัง

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- องค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัยควรเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไข โดยจัดเปลี่ยนภาชนะใส่ขยะที่ชำรุด เพิ่มภาชนะใส่ขยะให้ เพียงพอ และเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บขยะเพิ่มจากเดิมเป็นสัปดาห์ละ ๒-๓ ครั้ง

สิ่งที่ประทับใจ

- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุๆ ได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร
- ไฟทางภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัยส่องสว่างในยามเวลาค่ำคืน ไม่มีชำรุด

เสียหาย

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และมีอัธยาศัยดี
- น้ำประปาไหลดีไม่มีสีและกลิ่น และได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อระบบน้ำประปา

ขัดข้อง

- มีอุปกรณ์สำหรับตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการกับผู้ที่มาติดต่อกับ

สำนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย**

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนาความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกันในการ พัฒนาความสามารถในการบริหารขององค์กรอย่างน้อย ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความสามารถด้านการพัฒนาท้องถิ่น ความสามารถด้านพัฒนาองค์กร ความสามารถด้าน การบริหารการเงินการคลัง และความสามารถในการ บริหารการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ซึ่งมีมติทั้ง ๔ ด้านนี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และถือเป็นหัวใจ ของ การบริหารจัดการองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่

๒. จัดการบริการให้ประชาชนแบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) โดย การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงาน ราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลาย แห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความ สะดวกสบายในการติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ของประชาชนและยังเป็นการลด ภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆนอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (VIRTUAL SERVICE OFFICE) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ INTERNET ใน เรื่องที่สามารถให้บริการได้บาง เรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ ตลอดเวลา (NON-STOP SERVICE) และทุกสถานที่โดยไม่ ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของ รัฐอีกต่อไปหลักการในการดำเนินการตามแนวทางการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดี่ยว(One stop service) และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (NON STOP SERVICE) และยังเป็นความ เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อีก ด้วย

ภาคผนวก

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

คำชี้แจง

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม ผู้ประกอบการ/ () 4. นักเรียน/นักศึกษารายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจงานบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจากสุภาพ อธิษาคัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ภิรียมารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลา ราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ภิรมย์มารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ อธิษาคัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ภิรียมมารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานทะเบียนพาณิชย์

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 5 งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ อธิษาคัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ภิรียมมารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม