<u>ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการ</u>

๑. ความคิดเห็นของผู้รับบริการขอข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร					
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๕	๐	๐	๐	๐
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๔	๑	๐	๐	๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๐	๐	๐	๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔	๑	๐	๐	๐
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๓	๒	๐	๐	๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๓	๒	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐

จากตาราง ด้านขั้นตอนการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การทำงานเป็นทีมและการประสานงานและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่ ๒การให้ความสำคัญต่อการบริการและมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑
ด้านช่องทางการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร					
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด	๕	๐	๐	๐	๐
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔	๑	๐	๐	๐
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๔	๑	๐	๐	๐
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๓	๒	๐	๐	๐

ด้านช่องทางการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๓	๒	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐

จากตาราง ด้านช่องทางการให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่ ๒ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็วและในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับสุดท้าย เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร					
๑.มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๕	๐	๐	๐	๐
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓	๒	๐	๐	๐
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๔	๑	๐	๐	๐
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔	๑	๐	๐	๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๓	๒	๐	๐	๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓	๒	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๓	๒	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐

จากตาราง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการและให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และลำดับสุดท้าย คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขอข้อมูลข่าวสาร					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕	๐	๐	๐	๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๔	๑	๐	๐	๐
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓	๒	๐	๐	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๔	๑	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓	๒	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐

จากตาราง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และลำดับสุดท้าย คือ จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ตามลำดับ