ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

****

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ที่มารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้มารับบริการหรือมาติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเป็นการมารับบริการโดยตรงที่สำนักงานและตอบแบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ตามรายละเอียดดังนี้

๑. ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินการ
๑	หน่วยงานมีการจัดการประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินการ
๒	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๓	วิเคราะห์ลักษณะงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อวางแผน และออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจหรือแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านการให้บริการ
๔	จัดทำในส่วนของแบบสอบถามโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล และช่องทางในการเก็บข้อมูล
๕	ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้ว
๖	วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อหน่วยงานและสรุปผล

๒. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม

๓. ผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการ ได้แก่ บุคคลผู้เข้ามารับบริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ บุคคลผู้เข้ามาติดต่อราชการพร้อมทั้งตอบแบบสอบถาม รวมถึงผู้ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ด้วย

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าคะแนนรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๕.๑ นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ และจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับดีมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๕
ระดับดี	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๔
ระดับปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๓
ระดับพอใช้	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๒
ระดับควรปรับปรุง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๑

นำแบบสอบถามที่ได้การตอบรับและลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในรับน้อยที่สุด

๕.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

๕.๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าพิสัย (Rating Scale) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ ๑ นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้เข้ารับบริการโดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N= ๒๐๐)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๒	๓๖
หญิง	๑๒๘	๖๔
๒. อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๑	๒๐.๕
๓๑ – ๕๐ ปี	๑๑๑	๕๕.๕
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๘	๒๔
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕
ปริญญาตรี	๑๐๙	๕๔.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๙๐	๔๕
๔. ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
จากหน่วยงานราชการ	๑๒๕	๖๒.๕
ประชาชนทั่วไป	๕๕	๒๗.๕
อื่นๆ	๒๐	๑๐

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๑ ผู้เข้ามารับบริการและตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และ เพศชาย จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๑ คน อายุ ๓๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๑๑ คน และอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕, ๕๕.๕ และ ๒๔ ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ และผู้เข้ามารับบริการจากหน่วยงานราชการจำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕

ตอนที่ ๒ นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆดังนี้

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๕	๐	ดีมาก
๒	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๗๗	๐.๔๔	ดีมาก
๓	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๗๖	๐.๔๔	ดีมาก
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔.๗๘	๐.๔๒	ดีมาก
๕	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๗๙	๐.๔๑	ดีมาก
	รวม	๔.๘๒	๐.๓๔	ดีมาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้เข้ามารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๘๒, S.D. = ๐.๓๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ = ๕ และ S.D. = ๐ ลำดับต่อมา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๙ และ S.D. = ๐.๔๑

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๐	๐.๔๐	ดีมาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	๐.๔๘	ดีมาก
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	ดีมาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๐	๐.๔๐	ดีมาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๙	๐.๔๒	ดีมาก
๖	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	๐.๔๒	ดีมาก
	รวม	๔.๗๘	๐.๔๓	ดีมาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้เข้ามารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ในด้าน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๗๘, S.D. = ๐.๔๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร

และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๘๐ และ S.D. = ๐.๔๐) ลำดับต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๗๙ และ S.D. = ๐.๔๒)

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๗๙	๐.๔๑	ดีมาก
๒	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๙	๐.๔๑	ดีมาก
๓	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๗๘	๐.๔๒	ดีมาก
๔	มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	ดีมาก
๕	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๔.๗๙	๐.๔๑	ดีมาก
	รวม	๔.๗๙	๐.๔๑	ดีมาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้เข้ามารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ในด้าน ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๗๙, S.D. = ๐.๔๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและมีเท่ากันจำนวน ๓ ส่วน ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๔.๘๐ และ S.D. = ๐.๔๐)

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตารางที่ ๕ สรุปผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อ	ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ	สรุปผล
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-ไม่มี-
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-ไม่มี-
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-ไม่มี-

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑. ที่จอดรถค่อนข้างไม่เพียงพอในบางครั้ง

๒. การติดต่อประสานงานผ่านเบอร์โทรศัพท์มีความซับซ้อน

๓. อยากให้มีเครือข่าย Internet สำหรับผู้รับบริการ

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ผู้เข้ามารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖ และค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับดีมาก นอกจากนี้ยังไม่พบการรายงานความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย

(ลงชื่อ) ..... ผู้วิเคราะห์แบบประเมิน
(นายอภิชาติ บัวแก้ว)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับทราบผลการประเมิน
(นายเพิ่มพูน พงษ์พวงเพชร)
ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์
หัวหน้าหน่วยงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพตอบสนอง ตามนโยบายการบริการต่างๆ ต่อไป

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์โดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป และผู้ที่รับบริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานด้วย

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.ข้อมูลของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ○ ชาย ○ หญิง ○ อื่นๆ.....

1.2 อายุ .....ปี

1.3 ระดับการศึกษา ○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประเภทผู้เข้ารับการบริการ ○ หน่วยงานราชการ ○ ประชาชนทั่วไป ○ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆเหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
3.5 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ

2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

○ ไม่มี

○ มี โปรดระบุ.....

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

○ ไม่มี

○ มี โปรดระบุ.....

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

○ ไม่มี

○ มี โปรดระบุ.....

3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

○ ไม่มี

○ มี โปรดระบุ.....

3.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....