



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560



กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
โทรศัพท์ 0 5317 5352

คำนำ

การศึกษาเรื่อง “ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มารับบริการว่าในการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการที่ขอรับบริการในกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี โดยผู้มาติดต่อราชการได้รับการบริการที่ พึงพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่าง ๆ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนด้านคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ และผลจากการให้บริการโดยรวม และจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ แก่ผู้รับบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และประชาชนที่ได้ตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ ในครั้งนี้

กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
๖ ตุลาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	๑
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๕
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ.....	๕
ขอบเขตของการสำรวจ.....	๕
นิยามศัพท์.....	๕
บทที่ ๒ การดำเนินการ.....	๗
รูปแบบการดำเนินการ.....	๗
มาตรวัดที่ใช้.....	๗
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๗
บทที่ ๓ ผลการสำรวจ.....	๙
ข้อมูลทั่วไป.....	๙
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	๑๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๑๒
ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๑๒
บทที่ ๔ สรุปผล.....	๑๓
ผลการสำรวจ.....	๑๓
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ.....	๑๕
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

สำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กองการเจ้าหน้าที่ มีขอบเขต
การประเมิน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินโครงการนี้ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงราย จำนวน ๒๒๕ คน แบบสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถาม การเก็บ
รวบรวมข้อมูลรายละเอียดจากเอกสาร การถ่ายภาพการดำเนินโครงการ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเหตุผล
(Cause and effect analysis) และการพรรณนา

ผลการประเมินโครงการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พิจารณารายข้อพบว่า ให้บริการ
ตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้
มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีผล
การประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ มีขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจ
ง่าย ไม่ซับซ้อน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๐ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่า
เทียมกัน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๕ มี เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ ปี
๒๕๕๙ กับ ปี ๒๕๖๐ แสดงดังตาราง ที่ ๑

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๑. การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการ ขอรับบริการ	๘๒.๔๖	๘๐.๕๐	ลดลง ๑.๙๖ เปอร์เซ็นต์
๒. ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวกต่อ การใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๘๓.๕๑	๗๕.๒๕	ลดลง ๘.๒๖ เปอร์เซ็นต์
๓. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๘๔.๑๗	๘๓.๒๕	ลดลง ๐.๙๒ เปอร์เซ็นต์

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๔. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๓.๘๙	๗๕.๒๕	ลดลง ๘.๖๔ เปอร์เซ็นต์
๕. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	๘๔.๓๖	๘๒.๕๐	ลดลง ๑.๘๖ เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ ๑

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พิจารณารายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๕ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๕ มีวีลัด อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๕ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ ปี ๒๕๕๙ กับ ปี ๒๕๖๐ แสดงดังตาราง ที่ ๒

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๑. มีวีลัด อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๘๑.๖๑	๖๒.๗๕	ลดลง ๑๘.๘๖ เปอร์เซ็นต์
๒. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๗๖.๐๒	๖๒.๕๐	ลดลง ๑๓.๕๒ เปอร์เซ็นต์
๓. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๘๑.๙๙	๖๙.๕๕	ลดลง ๑๒.๔๔ เปอร์เซ็นต์
๔. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	๘๑.๖๑	๖๕.๒๕	ลดลง ๑๖.๓๖ เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ ๒

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕ และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ ปี ๒๕๕๙ กับ ปี ๒๕๖๐ แสดงดังตาราง ที่ ๓

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๑. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	๘๔.๗๔	๘๔.๕๐	ลดลง ๐.๒๔ เปอร์เซ็นต์
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘๖.๑๖	๘๐.๕๐	ลดลง ๕.๖๖ เปอร์เซ็นต์

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๓. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๘๖.๔๕	๘๕.๒๕	ลดลง ๑.๒๐ เปอร์เซ็นต์
๔. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๘๕.๙๗	๘๗.๐๐	เพิ่มขึ้น ๑.๐๓ เปอร์เซ็นต์
๕. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๘๕.๑๒	๘๒.๒๕	ลดลง ๒.๘๗ เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ ๓

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการปี ๒๕๕๙ กับ ปี ๒๕๖๐ แสดงดังตาราง ที่ ๔

ประเด็น	ปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๐ (ร้อยละ)	เปรียบเทียบผลการ ดำเนินการ
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๕.๗๔	๘๗.๕๐	เพิ่มขึ้น ๒.๗๖ เปอร์เซ็นต์
๒. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๘๕.๙๓	๘๕.๕๐	เพิ่มขึ้น ๐.๕๗ เปอร์เซ็นต์
๓. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๘๕.๔๕	๘๒.๗๕	ลดลง ๑.๗๐ เปอร์เซ็นต์
๔. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๘๓.๗๐	๘๓.๕๐	ลดลง ๐.๒๐ เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ ๔

บทสรุป การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และควรดำเนินการต่อไป เนื่องจาก เป็นโครงการที่ตอบสนองปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ตรงจุด บุคลากรภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการตอบ ข้อซักถามนี้ เป็นภารกิจงานที่ส่งผลดีในเชิงบวก

จุดเด่นของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เต็มใจในการ ให้บริการ ผู้มาติดต่อได้รับการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ หรือ ความรู้ในเรื่องของการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ ทำให้สามารถให้คำปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงได้ พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลา ถึงแม้ว่าติดต่อภายหลังจากเวลาทำการ ไม่เคยเกี่ยงหรือแสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษาทั้ง ๆ ที่นอก เวลาทำการแล้ว มีการให้บริการรวดเร็ว พร้อมทั้งยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อ ผู้ มาติดต่อ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เมื่อมาขอรับบริการ สถานที่สะอาดเรียบร้อย

สิ่งที่ควรปรับปรุง

การส่งเอกสาร หากด่วนควรส่งแฟกซ์หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทันกับเวลา และต้องการให้รีบดำเนินการในส่วนของการประสานงานที่ได้รับอนุมัติแล้ว เพิ่มป้ายบอกทิศทางของส่วนงาน ที่ให้บริการ มีผังบอกขั้นตอนการขอรับบริการให้ชัดเจน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงการ ให้บริการ สถานที่ควรจัดให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้

ทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงาน ส่วนใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่อธิบายได้ตรงประเด็น เอาใจใส่ และเต็มใจตอบคำถาม รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่พยายามช่วยเหลือเราอย่างเต็มความสามารถ พยายามหาข้อมูลให้ ควรเปิดช่องทางการบริการมากกว่านี้ อาจจะมีสายตรงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้วย การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ท่านอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน จึงไม่สามารถตอบประเด็นคำถามได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้น แบบสอบถามควรเป็นลักษณะสำรวจการเข้ารับบริการก่อนว่ามากน้อยเพียงใดหรือไม่ หรือควรเลือก กลุ่มสำรวจที่มีการใช้บริการในแต่ละงานโดยตรงน่าจะดีกว่า และกองการเจ้าหน้าที่ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงไป ใน หน่วยงานโดยตรงและชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องการประสานงาน ขั้นตอนการทำงานแต่ละงาน เพื่อให้ผู้มา ติดต่อได้มีความรู้มากขึ้น

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายสามารถปฏิบัติภารกิจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน กองการเจ้าหน้าที่จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายขึ้นเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีต่อบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
๒. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
๓. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่ ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายทำงานมีประสิทธิภาพและมีความสุขมากขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อเจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยมีประเด็นในการสำรวจรวม ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง คณงานจ้างเหมาบริการ และนักศึกษาฝึกงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ เช่น สถานที่ แผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงรายทุกคน ที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ การสนองการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้อง กระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

บทที่ ๒ การดำเนินการ

รูปแบบการดำเนินการ

กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ กองการเจ้าหน้าที่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายในการตอบแบบสอบถาม ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ คำถามสถานภาพทั่วไป

ส่วนที่ ๒ คำถามความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ

ส่วนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

มาตรวัดที่ใช้

การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลใช้มาตรประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น ๑ - ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open ended question)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลและคำนวณค่าสถิติเบื้องต้นประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและระดับ ตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ให้คะแนนสำหรับข้อความแบบมาตราประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ได้แก่ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ

๒. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบแต่ละข้อแล้วแปรผลการประเมินค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

บทที่ ๓
ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ : ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๐	๔๐.๐๐
หญิง	๑๓๕	๖๐.๐๐
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๕	๖.๖๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๖๕	๗๓.๓๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๕	๑๕.๕๖
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๕๕	๒๔.๔๔
ลูกจ้างประจำ	๒	๐.๘๙
พนักงานจ้าง	๑๕๐	๖๖.๖๗
นักศึกษาฝึกงาน	๑๐	๔.๔๔
คนงานจ้างเหมาบริการ	๘	๓.๕๖
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ		
(ตอบได้มากกว่า ๑ ช่องทาง)		
ติดต่อด้วยตนเอง	๑๗๐	๗๕.๕๕
ผ่านทางโทรศัพท์/แฟกซ์	๕๕	๒๔.๔๕
จดหมาย/หนังสือราชการ	-	-
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น		
website, email	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
ลักษณะการติดต่อ		
ขอข้อมูล	๑๓๕	๖๐.๐๐
ประสานงาน	๗๐	๓๑.๑๑
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	๒๐	๘.๘๙
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐
งานที่ติดต่อ (ตอบได้มากกว่า ๑ งาน)		
งานบรรจุแต่งตั้ง	๑๐	๔.๔๔
งานสอบแข่งขัน/สอบคัดเลือก/คัดเลือก		
งานโอนและการรับโอน	๒๕	๑๑.๑๑
งานต่อสัญญาจ้าง	-	-
งานเลื่อนระดับ	๔๐	๑๗.๗๘
งานลาออกจากราชการ	๒๕	๑๑.๑๑
งานทำบัตรประจำตัว	๕๕	๒๔.๔๔
งานย้ายข้าราชการ/พนักงาน	-	-
งานนักศึกษาฝึกงาน	๓๐	๑๓.๓๓
งานอัตรากำลัง	๔๐	๑๗.๗๘
งานสิทธิสวัสดิการ (โปรดระบุ)	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ บุคลากรที่มีสถานะเป็นพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงรายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ ติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๕ ลักษณะการติดต่อ ขอข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ งานที่ติดต่อ งานทำบัตรประจำตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๔ ตามลำดับ

ผลการศึกษา : ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
๑. การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๘๐.๕๐	๓.๘๒	๐.๕๔	มาก
๒. ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๗๕.๒๕	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก
๓. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๘๓.๒๕	๔.๑๙	๐.๔๖	มาก
๔. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๗๕.๒๕	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก
๕. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	๘๒.๕๐	๔.๑๒	๐.๖๒	มาก

ตารางที่ ๒

จากตารางที่ ๒ พบว่า การทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่า มีการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว ๘๓.๒๕ อยู่ในระดับมาก รองลงมา การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ ๘๒.๕๐ อยู่ในระดับมาก และการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ๘๐.๕๐ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการศึกษา : ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
๑. มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๖๒.๗๕	๓.๐๕	๑.๒๑	ปานกลาง
๒. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๖๒.๕๐	๓.๐๑	๑.๒๗	ปานกลาง
๓. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	๖๙.๕๕	๓.๓๖	๐.๙๔	ปานกลาง
๔. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	๖๕.๒๕	๓.๒๗	๑.๐๖	ปานกลาง

ตารางที่ ๓

จากตารางที่ ๓ พบว่า การทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ๖๙.๕๕ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบสภาพแวดล้อมดี ๖๕.๒๕ อยู่ในระดับปานกลาง และมีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ ๖๒.๗๕ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการศึกษา : ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
๑. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	๘๔.๕๐	๔.๒๔	๐.๖๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘๐.๕๐	๔.๐๒	๐.๗๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	๘๕.๒๕	๔.๓๐	๐.๕๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	๘๗.๐๐	๔.๕๔	๐.๓๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๘๒.๒๕	๔.๑๖	๐.๔๑	มาก

ตารางที่ ๔

จากตารางที่ ๔ พบว่า การทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ๘๗.๐๐ อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ๘๕.๒๕ อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น ๘๔.๕๐ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการศึกษา : ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ	๘๗.๕๐	๔.๔๘	๐.๔๒	มาก
๒. ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๘๕.๕๐	๔.๓๒	๐.๕๖	มาก
๓. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๘๒.๗๕	๔.๑๖	๐.๖๕	มาก
๔. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๘๓.๕๐	๔.๑๘	๐.๕๔	มาก

ตารางที่ ๕

จากตารางที่ ๕ พบว่า การทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่า ได้รับการตรงตามความต้องการ ๘๗.๕๐ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ๘๕.๕๐ อยู่ในระดับมาก และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ๘๓.๕๐ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บทที่ ๔

สรุปผล

ผลการสำรวจ

กองการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ทุก ระดับ ทุกตำแหน่ง โดยจัดทำแบบสอบถามแจกหลังจากบุคลากรเข้ามาติดต่อราชการที่กองการเจ้าหน้าที่

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความ ต้องการนั้น การสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการทำงาน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก การได้รับการสอนงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจ ต่อการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรม

ผลการสอบถามพบว่า การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึง พ้อใจต่อการได้รับการสอนงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือการได้รับการถ่ายทอด ความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้พึงพอใจน้อยที่สุดต่อการได้รับการสอบถามความ ต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการนั้น

๒) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

การได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้ การได้ รับทราบขั้นตอนเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประกาศอย่างทั่วถึงและโปร่งใส การได้ รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่างเป็นทางการ และการได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการ ขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน

ผลการสอบถามพบว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน กลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่างเป็นทางการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรม และเชื่อถือได้ ทั้งนี้ การได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

๓) ด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

การได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การได้รับการ ส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหมุนเวียนอย่างเหมาะสม และการได้รับความมั่นคงและมีอนาคต ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหางานทำใหม่

ผลการสอบถามพบว่า การสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับความมั่นคงและมีอนาคตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหา

งานทำใหม่มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้การได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหรือหมุนเวียนอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด

๔) ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงาน มีอากาศถ่ายเทสะดวกห้องทำงานโล่งโปร่งสบายของสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี และวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ

ผลการสอบถามพบว่า ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกห้องทำงานโล่งโปร่งสบาย ทั้งนี้วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอที่น้อยที่สุด

๕) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารและประสานงานภายในหน่วยงานอย่างคล่องตัว การติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่าง สำนัก กอง ฝ่าย อย่างคล่องตัว การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารประกาศต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง และการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน

ผลการสอบถามพบว่า กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารประกาศต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ฝ่าย น้อยที่สุด

๖) ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่

การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้าย พัฒนา ประเมินเลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ การได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายในอย่างชัดเจน กองการเจ้าหน้าที่ที่แสดงบทบาทได้อย่างเข้มแข็งในการสนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงาน และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ผลการสอบถามพบว่า ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่เฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้ายพัฒนาประเมินเลื่อนขึ้นเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอมากที่สุด รองลงมาคือความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายในอย่างชัดเจนน้อยที่สุด

๗) ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ

ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ การได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถและระดับตำแหน่ง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานชัดเจนเหมาะสม การจัดกลุ่มงานตำแหน่งงาน ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม การได้รับค่าจ้าง ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับรางวัลจากหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม การได้รับค่าจ้างและสวัสดิการทัดเทียมกับองค์กรหรือ

หน่วยงานอื่น ๆ การได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม และความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้

ผลการสอบถามพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้มากที่สุด รองลงมาคือความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้การได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จำแนกข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาของกองการเจ้าหน้าที่ที่บุคลากรต้องการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มากขึ้นเป็น ๒ กลุ่มตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

๑. กลุ่มข้าราชการ

กลุ่มข้าราชการมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับมากขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการฝึกอบรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ด้านการให้บริการ

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้พัฒนาด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายให้เป็นองค์กรด้านการบริการแก่สาธารณะ เพื่อให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอน เจ้าหน้าที่มีความรู้มีความแม่นยำในเนื้อหาข้อกฎหมาย สร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลภายนอก มีจิตสำนึกในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ มีคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปรับปรุงกฎระเบียบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบสถานพยาบาลรองรับการรักษาพยาบาล ในการให้บริการด้วยความประทับใจ ขยายเวลาเปิดให้บริการของหน่วยบริการ

๑.๒ ด้านองค์กร

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายว่า พัฒนางานและพัฒนาคน ไปพร้อม ๆ กัน เน้นความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม มีธรรมาภิบาล พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยสนับสนุนการทำงาน พัฒนาสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสมดุล ขยายเครือข่ายในการทำงานทุกรูปแบบ ช่วยเหลือดูแล บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายอย่างเต็มที่ ชัดเจนถูกต้อง ไม่ถูกครอบงำจากทางการเมือง ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักต่อบุคคลภายนอกให้มากขึ้น ปรับปรุงภาพลักษณ์ของการบริการ มีการวางผังงาน คน อุปกรณ์ ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจ ปรับปรุงกฎหมายแนวปฏิบัติให้ลดงาน เช่น ปรับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการ

ให้บริการแก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ ขยายโอกาสแก่กลุ่มบุคลากรประเภทอื่นให้สามารถเข้าใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๑.๓ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้พัฒนาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดังนี้ เพิ่มฐานเงินเดือนให้ข้าราชการที่ทำงานมานาน เพิ่มฐานร้อยละการเลื่อนขั้นของข้าราชการ เพิ่มค่าตอบแทน เพิ่มค่าล่วงเวลา เพิ่มค่าเล่าเรียนบุตร เพิ่มค่าประจำตำแหน่ง เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยให้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่ การรักษาบุคลากรไว้เพื่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ ภาระงานในหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายไม่ควรตรากตรำ บิบบัน หรือเร่งรัดจนผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวหรือตนเอง

๑.๔ ด้านการบริหารงานบุคคล

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะด้านการบริหารงานบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายว่า ควรพิจารณาประเมินผลงานอย่างชัดเจนทั่วถึงเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ วางระบบโครงสร้างให้ครอบคลุมทุกวิชาชีพ จัดคนให้เหมาะสมกับงานและความถนัด สับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่เป็นระยะ ๆ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน ผูกอบรมให้ความรู้เมื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ ส่งเสริมการเลื่อนระดับตามสายอาชีพ เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ ควรประเมินพนักงานเพื่อจ้างต่อเป็นรายปี ควรปรับปรุงขั้นตอนการประเมินเลื่อนตำแหน่ง ไม่ให้ยุ่งยากและจ่ายเงินตกเบิกโดยไม่ล่าช้า การเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน การสรรหาบุคลากรเข้าสู่องค์กรต้องเป็นระบบคุณธรรมไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์โดยยึดถือแบบของ สำนักงานข้าราชการพลเรือนเป็นหลัก กองการเจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงาน เช่น การเปิดสอบบรรจุเองเพื่อคัดเลือก บุคลากรที่มีคุณภาพลำดับต้น ๆ เข้ามาทำงานแทนการขอใช้บัญชีของหน่วยงานอื่น ปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการเติบโตในสายงานของข้าราชการที่มีความสามารถ ควรปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานการเจ้าหน้าที่ให้เป็นลักษณะส่งเสริมมิใช่จำกัดสิทธิของข้าราชการที่พึงมี เปิดโอกาสให้บุคคลภายในได้ ปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น กำหนดเกณฑ์การให้รางวัลแก่บุคลากรดีเด่น

๑.๕ ด้านการฝึกอบรม

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้ มีความรู้ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง กำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนว่าข้าราชการระดับใดต้องได้รับการอบรมเรื่องใดบ้าง ส่งเสริม ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบในหน้าที่และมุ่งมั่นทำงาน พัฒนาบุคลากรทุกคนทุกระดับให้ครอบคลุมทั่วถึง จัดทำและเผยแพร่คู่มือสำหรับการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรประเภทอื่น งานอื่นสามารถเข้าปศึกษางานได้ การหมุนเวียนเข้าอบรมงาน ด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกส่วนงาน มีระบบการฝึกอบรมทั้งก่อน เริ่มทำงานและระหว่างทำงาน จัดดูงานนอกสถานที่ หรือจัดฝึกงานนอกสถานที่ในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่มีลักษณะในการทำงาน คล้ายคลึงกันเพื่อให้ได้แนวความคิดใหม่ ๆ ไปพัฒนางาน มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ระยะสั้น ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมและเข้าใจลักษณะของงานทั้งองค์กร

พัฒนางาน อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ในเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ พัฒนาทักษะ การพูดและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สร้างวัฒนธรรมองค์กรในเชิงบวกร่วมกัน และมีมาตรฐานเดียวกันใน การปฏิบัติงาน

๑.๖ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มข้าราชการให้ข้อเสนอแนะต่อกองการเจ้าหน้าที่ ว่าควรพัฒนาหน่วยงานให้เป็นหน่วยงาน ที่มีความก้าวหน้าและเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ พัฒนาระบบงาน และ ระบบอื่น ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงาน อื่นได้ จัดสรรเครื่องมือที่ทันสมัยให้ เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) รวมทั้ง wifi ให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อจะได้บริการบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดเชียงรายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับ สภาพพื้นที่และตอบสนองภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างทันทั่วทั้ง อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอหลังเลิกงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบการ ประมวลผลข้อมูลให้ถูกต้องน่าเชื่อถือ บันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ใช้กระดาษให้น้อยลง ลดปริมาณเอกสารที่ ต้องจัดเก็บ ควรมีแผนเตรียมการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้าและเตรียมแผนพัฒนาระบบเพื่อรองรับ การขยายงานในอนาคตให้ทันการ ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงราย สามารถทำงานที่บ้านได้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ควรจำกัดสิทธิการเข้าใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต ควรเปิดระบบ Online พัฒนาระบบในการให้บริการเรื่องต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อลดปริมาณผู้ มาติดต่อ ณ สำนักงาน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงรายทุกขั้นตอนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกในการติดตามตรวจสอบของหัวหน้างาน ควร ปรับปรุงรายงานสรุปในระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมข้อมูลที่จำเป็นมากขึ้น เพื่อลดปริมาณงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่ต้องดึงข้อมูลเอง สรุปรายงานเอง เนื่องจาก ข้อมูลมี จำนวนมาก

๒. กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการมีข้อเสนอแนะให้กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงรายมากขึ้น ทั้งในด้านค่าจ้างค่าตอบแทน/ค่าล่วงเวลา/ค่าตอบแทนพิเศษ/โบนัส ด้านการบรรจุแต่งตั้ง ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารงาน และด้านฝึกอบรมและดูงาน สรุปได้ดังนี้

๒.๑ ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน/ค่าล่วงเวลา/ค่าตอบแทนพิเศษ/โบนัส

ขยายฐานเงินเดือน ปรับฐานเงินเดือนให้แก่บุคลากรทุกประเภท ทุกระดับให้เสมอภาค เท่า เทียมกัน ปรับเพิ่มเงินเดือนตามวุฒิที่จบการศึกษา เพิ่มค่าจ้างตามค่าครองชีพ อายุงาน ประสบการณ์ปริมาณ งาน และความซับซ้อนของงาน ใช้ฐานเงินเดือนจริงในการคำนวณเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน ควรปรับอัตราค่าจ้าง เงินเดือนของฐานกลางขึ้นทุกครั้งที่มีการปรับ เงินเดือน เพิ่มค่าตอบแทนตามปริมาณงานเนื่องจากปริมาณงาน

ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่จำนวนมาก สลิปเงินเดือนควรเพิ่มรายละเอียดว่าเป็นค่าอะไรบ้าง เช่น เงินตกเบิก หรือค่าครองชีพ ตั้งแต่เดือนไหนถึงเดือนไหน จำนวนเท่าใด ผลการปฏิบัติงานหากไม่ขาด ไม่ลา สามารถสะสมวันลาพักผ่อนได้ ค่าครองชีพควรจ่ายพร้อมเงินเดือนในแต่ละเดือนโดยไม่ต้องให้รอดตกเบิกนาน เพิ่มค่าครองชีพให้บุคลากรทุกระดับ เพิ่มค่าตอบแทนพิเศษหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่ตั้งใจทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่ผู้ที่ทำงานงานได้เกินเป้าหมาย มีเบี้ยเลี้ยงให้เงินเพิ่มกรณีมีอุบัติเหตุหรือมีความสามารถเพิ่มจากการทำงาน มีความเชี่ยวชาญหรือผ่านการอบรม

๒.๒ ด้านการบรรจุแต่งตั้ง

เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน บรรจุบุคลากรใหม่ด้วยความโปร่งใส ปรับเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ทำงานมานานมีความรู้มีประสบการณ์ ปรับตำแหน่งและค่าจ้างตามวุฒิจริง ปรับระดับเลื่อนไหลตามอายุงานโดยไม่ต้องสอบ ขอปรับจากพนักงานเป็นลูกจ้างประจำ จากการทำสัญญาจ้างรายปีเป็นพนักงานถาวร ๔ ปี เปิดโอกาสให้มีการสอบวัดความรู้ความสามารถในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง

๒.๓ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอและเปลี่ยนเครื่องรุ่นใหม่เป็นระยะ ๆ จัดสรรงบประมาณให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความคล่องตัว ความรวดเร็วและความเพียงพอของงบประมาณในการจัดซื้อ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยรวดเร็ว ถูกต้อง และมีเสถียรภาพ สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ใช้เทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีระบบป้องกันไวรัสเพื่อไม่ให้ข้อมูล เสียหาย

๒.๔ ด้านการบริหารงาน

ผู้บังคับบัญชาควรมีคุณธรรม ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นกลาง จริงใจ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ไม่ลำเอียงไม่เสแสร้ง มีค้ำยยกย่องชมเชย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากทุกระดับ ร่วมเผชิญปัญหา รับผิดชอบไม่หนีเอาตัวรอด ได้รับความช่วยเหลือกำลังใจและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา จัดกลุ่มงานและมอบหมายงานให้เหมาะสม ให้รางวัลแก่ผู้ที่มีแนวคิด พัฒนาระบบงานแล้วบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่สามารถนำไปใช้ได้ผลจริง ลดความเหลื่อมล้ำของบุคลากร ยอมรับในความสามารถของพนักงานเท่าเทียมกับข้าราชการ พิจารณาความดีความชอบตามผลงาน อย่างเป็นธรรม โปร่งใส เปิดเผย และทั่วถึงโดยใช้การโหวตเสียง แบ่งงานหน้าที่ และหมุนเวียนหน้าที่ ความรับผิดชอบเป็นระยะ ๆ อย่างเหมาะสม กับตำแหน่งความรู้ความสามารถระดับและเงินเดือนของบุคลากร สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดีที่มีความใส่ใจจริงใจและตั้งใจทำงานเอื้อเพื่อเพื่อนร่วมต่ากัน ไม่ใส่ร้ายกัน มีผู้บังคับบัญชาที่ดี จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร

๒.๕ ด้านฝึกอบรมและดูงาน

ให้รางวัลกับผู้ที่มีแนวคิดพัฒนาระบบงานแล้วนำไปใช้ได้จริง ให้สิทธิพนักงานที่ทำงานมานาน ส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเลื่อนระดับ ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ในเนื้อหาวิชาที่ใช้ปฏิบัติงาน จัดสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ ให้สิทธิพนักงานได้เข้ารับการอบรมด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับ ข้าราชการ จัดการอบรมเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ ปลูกฝังจิตสำนึกรักองค์กรและเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวม

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้มาติดต่อราชการตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินการสอบถามเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 - 60 ปี

3. อาชีพ

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ
 3. พนักงานจ้าง 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ช่องทางติดต่อ

1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์/โทรสาร
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ลักษณะการติดต่อ

1. ขอข้อมูล 2. ประสานงาน
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. งานที่ติดต่อ

1. งานบรรจุแต่งตั้ง 2. งานสอบแข่งขัน/สอบคัดเลือก/คัดเลือก
 3. งานโอนและการรับโอน 4. งานต่อสัญญาจ้าง
 5. งานเลื่อนระดับ 6. งานลาออกจากราชการ
 7. งานทำบัตรประจำตัว 8. งานย้ายข้าราชการ/พนักงานจ้าง
 9. งานนักศึกษาฝึกงาน 10. งานอัตรากำลัง
 11. งานสิทธิสวัสดิการ (โปรดระบุ).....
 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ			✓		
2. ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			✓		
3. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว		✓			
4. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน			✓		
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้			✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ		✓			
2. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ			✓		
3. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น			✓		
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี			✓		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น		✓			
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ			✓		
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง		✓			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ			✓		
5. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		✓			
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน			✓		
3. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว			✓		
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ			✓		

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ -

เจ้าหน้าที่ สัตว์แพทย์ ที่มากับรถในกรณีฉุกเฉิน มีคุณวุฒิสูง
ทีมมีจิตเมตตา ใจดี อบอุ่น ใจดี ใจดี

2. สิ่งที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ ได้แก่

การแนะนำสุขภาพของสุนัข/แมวที่ป่วย
เจ้าหน้าที่ ออโต้ ใจดี ใจดี ใจดี

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม