

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ๑. ความคิดเห็นของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
ด้านขั้นตอนการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ					
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๑๙	๖	๐	๐	๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๗	๐	๐	๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๐	๕	๐	๐	๐
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๒๒	๓	๐	๐	๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๑๘	๗	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๑๙	๖	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๗	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๐	๕	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๒๒	๓	๘๘.๐๐	๑๒.๐๐

จากตาราง ด้านขั้นตอนการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับที่สอง คือ มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การให้ความสำคัญต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ การทำงานเป็นทีมและการประสานงานและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
<b>ด้านช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ</b>					
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อ ของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๘	๗	๐	๐	๐
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๒๐	๕	๐	๐	๐
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๑๙	๖	๐	๐	๐

ด้านช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๒๑	๔	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อกับผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๘	๗	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๒๐	๕	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๑๙	๖	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐

จากตาราง ด้านช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ และลำดับสุดท้าย มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ					
๑.มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ เป็นอย่างดี	๑๙	๖	๐	๐	๐
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘	๗	๐	๐	๐
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๘	๗	๐	๐	๐
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑	๔	๐	๐	๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๒๐	๕	๐	๐	๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๑๙	๖	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	๑๘	๗	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๘	๗	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑	๔	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๒๐	๕	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐

จากตาราง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่สอง มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ และลำดับสุดท้าย ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ</b>					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ แก้อิ้น้รอร์รับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๑๙	๖	๐	๐	๐
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐	๕	๐	๐	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑	๔	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ แก้อิ้น้รอร์รับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๑๙	๖	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐	๕	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐

จากตาราง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่สอง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ แก้อิ้น้รอร์รับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ และลำดับสุดท้ายมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ แก้อิ้น้รอร์รับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ตามลำดับ