



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนประชาชน

โดย

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนประชาชน

โดย

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำนำ

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม กีฬาและนันทนาการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพลศึกษาให้กับประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน เป็นจุดประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกองค์กร อีกทั้งยังเป็นจุดศูนย์กลางในการ ให้บริการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์กร ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน มีการจัดทำสื่อ ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นหรือทราบถึงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจาก กลุ่มงานต่างๆของกรมพลศึกษาได้ด้วยตนเอง

คู่มือการให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็น แนวทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งได้กำหนดลักษณะงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสารและขั้นตอนการให้บริการของ ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

กรมพลศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าหน้าที่ กรมพลศึกษาและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก เป็นธรรม ตอบสนองความต้องการของผู้ให้และผู้รับบริการต่อไป

กรมพลศึกษา

กรกฎาคม ๒๕๕๖

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมายการปฏิบัติงาน	๑
ลักษณะการดำเนินงาน	๑
ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๒
ขั้นตอนการให้บริการ	๒
แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๕
ประเมินผลปฏิบัติงาน	๑๒
วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒
ผู้รับผิดชอบหลักศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๑๒
สถานที่ให้บริการ	๑๓
เอกสารประกอบ	

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร

แบบฟอร์มรายงานสถิติการติดต่อขอข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ตัวอย่างสรุปรายงาน ผลการดำเนินงานศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนในรอบ ๑ เดือน

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ของกรมพลศึกษา

๑. ชื่อ : การให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๒. วัตถุประสงค์ :

การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมพลศึกษาจำเป็นต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ ซึ่งความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการกีฬา นันทนาการ วิทยาศาสตร์การกีฬา การพัฒนาบุคลากรและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพลศึกษาแก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นจุดประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกและยังเป็นจุดศูนย์กลางในการบริการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร จัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน รวมถึงขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมพลศึกษา ซึ่งนับเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับประชาชนที่มีประสิทธิภาพช่องทางหนึ่ง

๓. เป้าหมาย :

๓.๑ เชิงปริมาณ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ข่าวการรับสมัครกีฬานันทนาการ แก่นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการและประชาชนทั่วไป

๓.๒ เชิงคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ ๗๕

๔. ลักษณะการดำเนินงาน :

๔.๑ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ข่าวการรับสมัครกีฬานันทนาการรวมถึงค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของกรมพลศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการและประชาชนทั่วไป

๔.๒ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนและการติดต่อด้วยตนเอง

๔.๓ ให้บริการแจกวารสารรายเดือนของกรมพลศึกษา และเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับกรมพลศึกษา

/๕. ช่องทาง...

๕. ช่องทางการให้บริการ :

- ๕.๑ การบริการข้อมูลต่อผู้ขอรับบริการด้วยตนเอง
- ๕.๒ การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์
- ๕.๓ การบริการข้อมูลทางเครื่องโทรสาร
- ๕.๔ การบริการข้อมูลทางเว็บไซต์
- ๕.๕ การบริการข้อมูลทางอีเมลกรมพลศึกษา
- ๕.๖ การบริการข้อมูลทางจดหมาย
- ๕.๗ การบริการข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์
- ๕.๘ การบริการผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา
- ๕.๙ การบริการข่าวสารผ่านเสียงตามสาย

๖. ขั้นตอนการให้บริการ :

๖.๑ การบริการข้อมูลต่อผู้ขอรับบริการด้วยตนเอง มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้ขอรับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ณ ประตู ๗ ชั้น ๑
- (๒) ผู้ขอรับบริการแจ้งเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือเรื่องที่ต้องการสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
- (๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้ข้อมูลหรือแจ้งที่ตั้งของหน่วยงานและชื่อเจ้าหน้าที่ที่ผู้ขอรับบริการต้องการติดต่อ

๖.๒ การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ก. การติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ภายในของกรมพลศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้รับบริการหรือบุคลากรกรมพลศึกษาติดต่อศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข ๐, ๘๘๐๐, ๘๑๐๓
- (๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้ข้อมูล หรือแจ้งหมายเลขหรือทำการโอนสายไปยังหมายเลขที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อ
- (๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ กรณีสัญญาณโทรศัพท์ปลายทางไม่ว่าง หรือไม่มีผู้รับสาย

/ข. การติดต่อ...

ข. การติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์กลาง ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ (อัตโนมัติ ๑๐ คู่สาย) มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เพื่อขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐
- (๒) ผู้รับบริการแจ้งเรื่องที่ต้องการติดต่อ
- (๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้ข้อมูลหรือโอนสายไปยังส่วนงานที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อ
- (๔) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ กรณีสัญญาณโทรศัพท์ปลายทางไม่ว่าง หรือไม่มีผู้รับสาย

๖.๓ การบริการข้อมูลทางเครื่องโทรสาร มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้ขอรับบริการส่งความประสงค์แจ้งเรื่องที่ต้องการขอข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙ พร้อมระบุช่องทางติดต่อกลับ
- (๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ส่งรายละเอียดข้อมูลหรือเอกสารให้ผู้รับบริการผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการได้แจ้งไว้

๖.๔ การบริการข้อมูลทางเว็บไซต์

ผู้รับบริการสามารถรับทราบข่าวสาร กิจกรรม ข่าวการรับสมัครกีฬาและนันทนาการ และข่าวสารอื่นๆ ทางเว็บไซต์ของกรมพลศึกษา (WWW.DPE.GO.TH)

๖.๕ การให้บริการข้อมูลทางอีเมลกรมพลศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้รับบริการส่งอีเมลถึง WEBMASTER@DPE.GO.TH แจ้งเรื่องหรือเอกสารที่ต้องการพร้อมระบุช่องทางการติดต่อกลับ
- (๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ส่งรายละเอียดข้อมูลหรือเอกสารให้กับผู้รับบริการทางช่องทางที่ผู้รับบริการระบุไว้

๖.๖ การบริการข้อมูลทางจดหมาย มีขั้นตอนดังนี้

- (๑) ผู้รับบริการส่งจดหมายแจ้งเรื่องหรือเอกสารที่ต้องการพร้อมระบุช่องทางการติดต่อกลับ จ่าหน้าถึง ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

/(๒) เจ้าหน้าที่...

(๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ส่งรายละเอียดข้อมูลหรือเอกสารให้กับผู้รับบริการทางช่องทางที่ผู้รับบริการระบุไว้

๖.๗ การบริการข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆของกรมพลศึกษา ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้ ณ ประตู่ ๗ ชั้น ๑ ด้านหน้าห้องประชาสัมพันธ์

๖.๘ การบริการผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

(๑) ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ส่งเอกสารแจ้งเรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะต่อกรมพลศึกษา ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษาพร้อมระบุช่องทางการติดต่อกลับ

(๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ

(๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เสนอเรื่องต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๔) ผู้จัดการศูนย์ฯ สั่งการต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เพื่อส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการ

ศูนย์ฯ

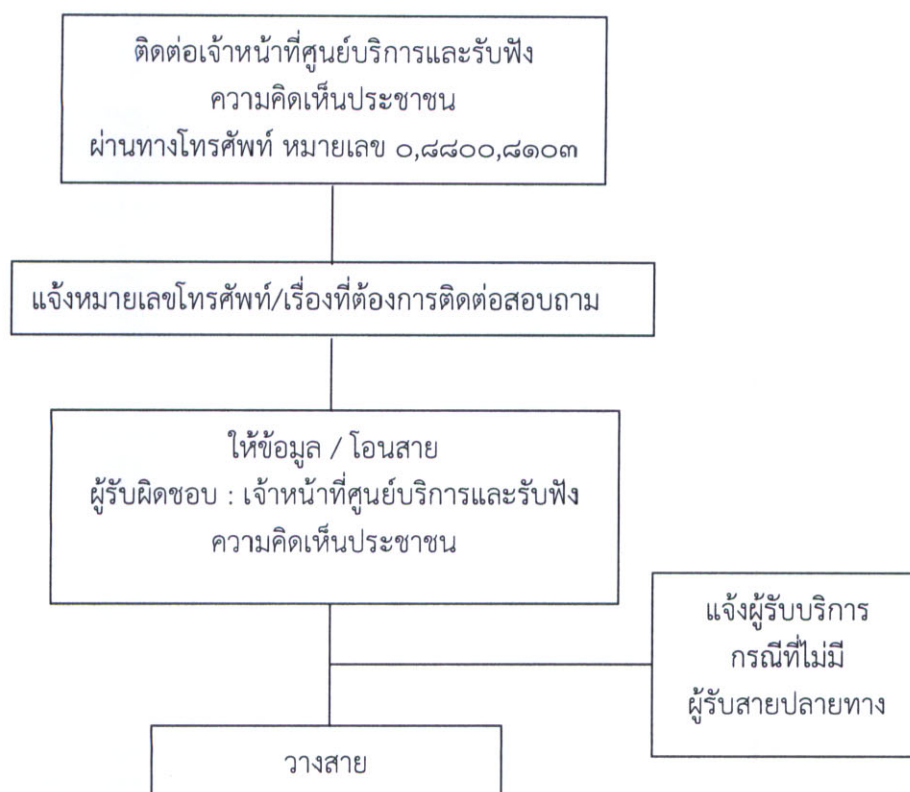
(๖) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๙ การบริการข่าวสารผ่านเสียงตามสาย

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายแจ้งข่าวสารองค์กร กิจกรรมความเคลื่อนไหว โครงการ รวมถึงสารน่ารู้ ข้อคิดคติเตือนใจ เป็นประจำทุกวัน จันทร์-ศุกร์

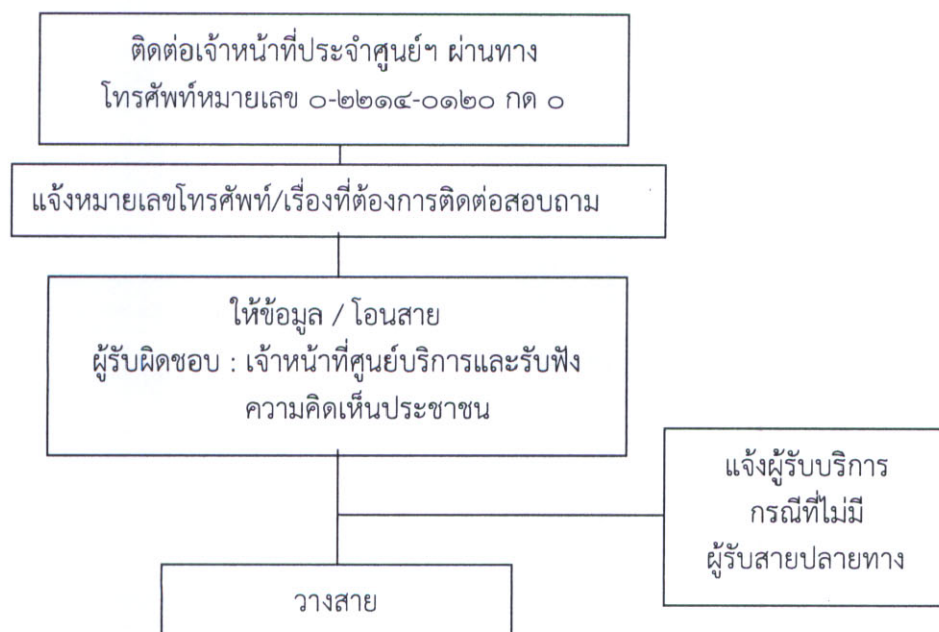
แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์โดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ภายในของกรมพลศึกษา มีขั้นตอนดังนี้



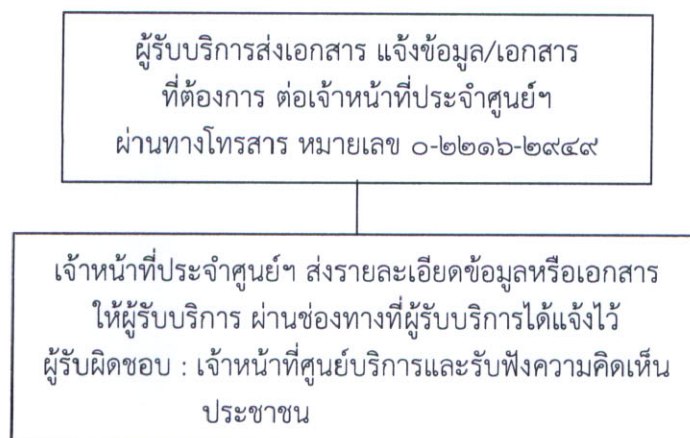
แผนผังที่ ๖.๑ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ภายใน
ของกรมพลศึกษา

การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์โดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์กลาง ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ (อัตโนมัติ ๑๐ คู่สาย)
มีขั้นตอนดังนี้



แผนผังที่ ๖.๒ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
ผ่านหมายเลขโทรศัพท์กลาง ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐

การบริการข้อมูลทางเครื่องโทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙



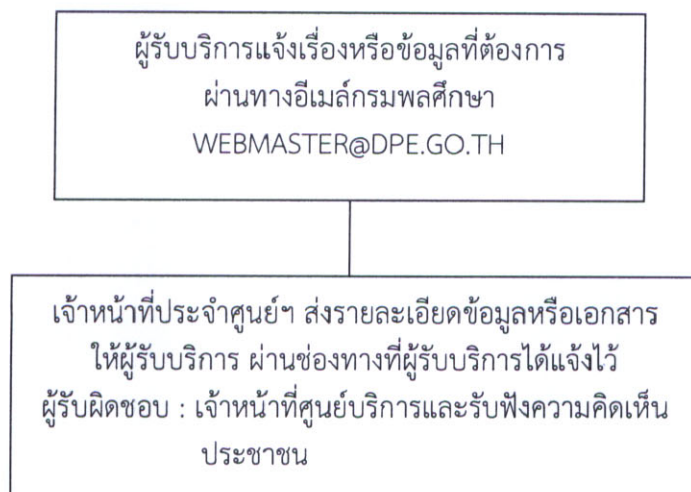
แผนผังที่ ๖.๓ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้รับบริการผ่านทางเครื่องโทรสาร

การบริการข้อมูลทางเว็บไซต์



แผนผังที่ ๖.๔ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของกรมพลศึกษา

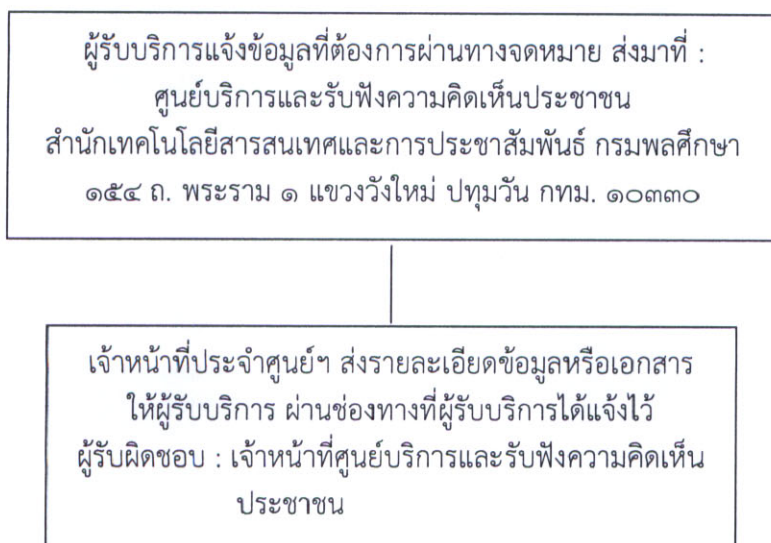
การบริการข้อมูลทางอีเมลกรมพลศึกษา



แผนผังที่ ๖.๕ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้ขอรับบริการผ่านทาง อีเมล
กรมพลศึกษา

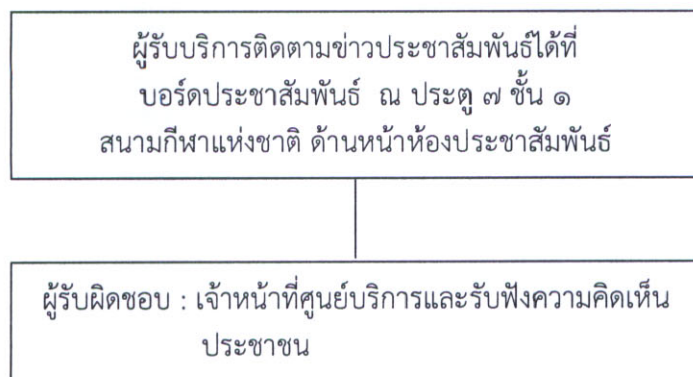
/การบริการ...

การบริการข้อมูลทางจดหมาย



แผนผังที่ ๖.๖ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้ขอรับบริการ
ผ่านทางจดหมาย

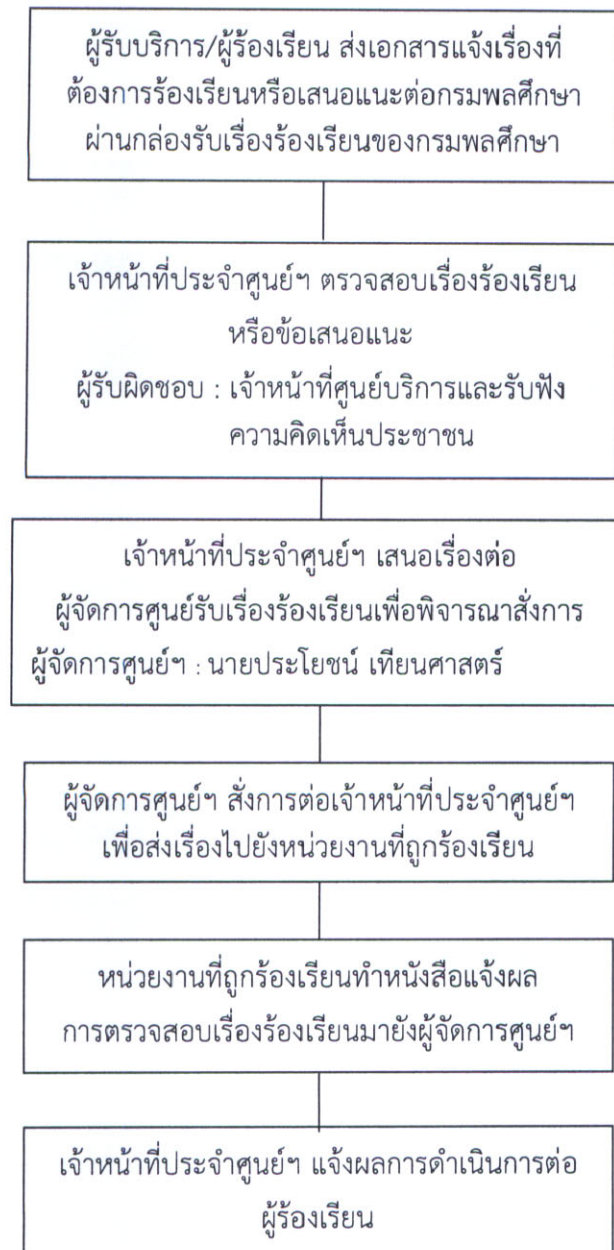
การบริการข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์



แผนผังที่ ๖.๗ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้ขอรับบริการ
ผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์

/การบริการ...

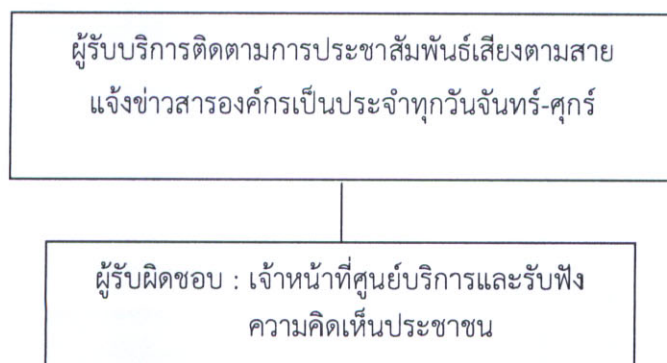
การบริการผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา



แผนผังที่ ๖.๘ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้ขอรับบริการผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา

/การบริการ...

การบริการข่าวสารผ่านเสียงตามสาย



แผนผังที่ ๖.๙ : ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนกับผู้ขอรับบริการ ผ่านการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของกรมพลศึกษา

๗. การประเมินผลการปฏิบัติงาน :

๗.๑ รวบรวมสถิติการให้บริการเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลรอบ ๓ เดือน, ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๗.๒ ประเมินความพึงพอใจในการบริการ โดยผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจหลังสิ้นสุดการให้บริการ และจัดทำรายงานสรุปผลเป็นรายเดือน

๗.๓ รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากกล่องแสดงความคิดเห็นของกรมพลศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๗.๔ สรุปและนำเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรอบ ๓ เดือน, ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๘. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก :

๘.๑ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๘.๒ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๘.๓ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ปริ้นเตอร์ เครื่องกระจายเสียง โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ

๘.๔ ตู้เอกสาร ชั้นวางหนังสือพิมพ์ ชั้นวางเอกสารและวารสาร

๘.๕ เอกสารให้ข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆ

๙. ผู้รับผิดชอบหลักของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

โดย : เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์

ชื่อผู้รับผิดชอบ		หมายเลขโทรศัพท์
๑. นายประโยชน์ เทียนศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์		๐ ๒๒๑๕ ๓๕๔๑
๒. นางสาววรัญชรี แสงรุจี	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๘๑๐๓
๓. นางสาวเมตตา ยิ่งคุณ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๘๘๐๐

๑๐. สถานที่ให้บริการ :

ที่อยู่ : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

ประตู ๗ ชั้น ๑ สยามกีฬาแห่งชาติ กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

โทรศัพท์: ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐

โทรสาร : ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙

WEBSITE : www.dpe.go.th

อีเมล : legal@dpe.go.th

เอกสารประกอบ

เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ “ช่องทางการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร”



ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็น ประชาชน

*** ช่องทางการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร ***

๑. ติดต่อสอบถามข้อมูลด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ณ ประตู ๗
ชั้น ๑ สนามกีฬาแห่งชาติ กรมพลศึกษา

๒. ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐

๓. ส่งความประสงค์แจ้งเรื่องที่ต้องการขอข้อมูล ผ่านทางโทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙

๔. ค้นหาข่าวสาร กิจกรรม ข่าวการรับสมัครกีฬาและนันทนาการ และข่าวสารอื่นๆ ทางเว็บไซต์
WWW.DPE.GO.TH

๕. สอบถามข้อมูลทาง อีเมล: WEBMASTER@DPE.GO.TH

๖. ส่งจดหมายแจ้งเรื่องหรือเอกสารที่ต้องการ พร้อมระบุช่องทางการติดต่อกลับ จำหน่ายถึง
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์
กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๗. สามารถติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ได้ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ประตู ๗ ชั้น ๑ ด้านหน้าห้อง
ประชาสัมพันธ์

๘. ส่งเอกสารแจ้งเรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะต่อกรมพลศึกษา ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน
ของกรมพลศึกษา ณ ประตู ๗ ชั้น ๑

๙. ติดตามการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของกรมพลศึกษา
รวมถึงสาระน่ารู้ต่างๆ เป็นประจำทุกวัน จันทร์-ศุกร์

แบบฟอร์มรายงานรายละเอียดการติดต่อขอข้อมูล

รายละเอียดการติดต่อขอข้อมูล

[illegible]

แบบฟอร์ม แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ๓-๕ ปี

☐ ๖-๒๔ ปี

☐ ๒๕-๖๐ ปี

☐ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

เอกชน

☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ

๔. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				
๑.๒ การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด				
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์				
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน				
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ				

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก				
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น				
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม				
๔. คุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่				
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ				
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ				
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต				
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก				
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่				
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี				
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ				
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ				
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม				

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน					
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๓.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น					
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่					
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ					
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน					
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต					
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก					
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ					
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
☐ ๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน				
☐ ๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐				
☐ ๓. เครื่องโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๔๔๔				
☐ ๔. เว็บไซต์ www.dpe.go.th				
☐ ๕. อีเมล : legal@dpe.go.th				
☐ ๖. จดหมาย : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐				
☐ ๗. บอร์ดประชาสัมพันธ์				
☐ ๘. กล่องรับฟังความคิดเห็น				
☐ ๙. เสียงตามสาย				
☐ ๑๐. อื่นๆ				

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

๒) จุด/ประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

๓) ข้อเสนอแนะอื่น

.....

ตัวอย่าง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชนในรอบ ๑ เดือน

รายงานผลการดำเนินงาน
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน กรมพลศึกษา
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

๑. การดำเนินงานของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๑.๑ สำรวจหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นปัจจุบันในแต่ละกลุ่มงาน ทั้งหมายเลขภายในและสายตรงและปรับเปลี่ยนหมายเลขที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน

๑.๒ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่กลุ่มโครงสร้างพื้นฐานที่ดูแลด้านระบบโทรศัพท์ของกรมพลศึกษา ในการตรวจสอบสถานะของโทรศัพท์ว่าแต่ละหมายเลขสามารถใช้งานได้เป็นปกติ

๑.๓ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ/ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน/สำนักต่างๆ ภายในกรมพลศึกษา เพื่อสามารถให้รายละเอียดและข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

๑.๔ บริการรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียน

๑.๕ ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์/ประกาศข่าวความเคลื่อนไหวของกรมพลศึกษา รวมถึงข่าวฝากประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น และข่าวอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ จัดทำสรุปยอดการขอรับบริการของประชาชนทุกเดือน

๑.๗ จัดทำสรุปสถิติความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๑.๘ จัดทำโครงการเสียงตามสายของกรมพลศึกษา เพื่อปรับปรุงระบบและวางแผนการจัดรายการประจำเดือนของบุคลากรของกรมพลศึกษา

๑.๑๙ จัดรายการเสียงตามสายตามตารางเวร

๒. รายชื่อผู้รับผิดชอบงานบริการ

๒.๑ นางสาวรัฐศรี แสงรุจี

๒.๒ นางสาวกิตติยา ชูชมฉาย

๓. การจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดการติดต่อขอรับบริการ

๓.๑ จัดบันทึกรายละเอียดเรื่องและผู้มาใช้บริการต้องการทราบข้อมูล

๓.๒ สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนติดต่อขอรับบริการ

๔. ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

ช่องทางการดำเนินงานของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สามารถให้บริการประชาชนได้ ๔ ช่องทาง คือ

๔.๑ การบริการข้อมูลต่อผู้ขอรับบริการโดยตรง : ณ ประตู ๗ สนามกีฬาแห่งชาติ ถนนพระราม ๑

๔.๒ การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ : หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

๔.๓ การบริการข้อมูลทางเครื่องโทรสาร : หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙

๔.๔ การบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ : <http://www.dpe.go.th>

๔.๕ การให้บริการข้อมูลผ่านอีเมลกรมพลศึกษา : webmaster@dpe.go.th

๔.๖ การบริการข้อมูลทางจดหมาย : ติดต่อ ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๔.๗ การบริการข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ : ณ บริเวณ ประตู ๗ สนามกีฬาแห่งชาติ

๔.๘ การบริการผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนของกรมพลศึกษา : ณ ด้านหน้าศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประตู ๗ สนามกีฬาแห่งชาติ

๔.๙ การบริการข่าวสารผ่านเสียงตามสายของกรมพลศึกษา

๕. วิเคราะห์ผู้รับบริการและส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม : การวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบุหัวข้อหรือประเด็นเฉพาะที่จะดำเนินการ (ระบุโครงการ/กิจกรรม)ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน...							
ผู้รับบริการ	ระบุประเภท กลุ่มของผู้มีส่วน ได้ ส่วนเสีย	ได้รับผล โดยตรง (ใช่/ไม่ใช่)	อยู่ในพื้นที่ ใกล้เคียง	มีแนวโน้มที่จะดิ ขึ้นหรือแย่ง	มีศักยภาพที่จะ สนับสนุนหรือ ไม่สนับสนุน	ระบุผู้ที่จะช่วย ติดต่อ/ ประสานงาน/ ช่องทางการ สื่อสาร	ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ
- ประชาชน ทั่วไป	- ประชาชน ทั่วไป	ใช่	-	+	สนับสนุน	- ติดต่อด้วยตนเอง - โทรศัพท์ - โทรสาร - เว็บไซต์ - อีเมล - จดหมาย - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - กล่องรับเรื่องร้องเรียน - เสียงตามสาย	- องค์กร - เจ้าหน้าที่ - กิจกรรม - สอบถามการเดินทาง - สอบถามหมายเลขโทรศัพท์

หมายเหตุ : ฟอร์มนี้ช่วยให้สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมายของการมีส่วนร่วมแนวปฏิบัติ :

- ๑) ระบุหัวข้อกว้างๆ หรือประเด็นเฉพาะที่จะดำเนินการ
- ๒) ระบุคุณสมบัติของประชาชนหรือองค์กรที่น่าจะมีความสนใจหรือได้รับผลกระทบจากประเด็นนั้นๆ
- ๓) ดูว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นอย่างไร
- ๔) ระบุผู้ที่จะติดต่อเพื่อช่วยประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. สรุปปัญหา อุปสรรค ความคาดหวัง และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การโอนสายไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม หรือหน่วยงานที่ผู้ขอรับบริการต้องการติดต่อยังคงเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากปลายทางไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย

๗. แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาที่ไม่มีผู้รับสายยังปลายทางนั้น แต่ละสำนัก/กลุ่ม/กอง ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ ในการให้ข้อมูลหรือ
ข้อซักถามผู้ขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน กรณีที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ นอกจากนี้นทางศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็น
ประชาชน ได้ขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกท่านให้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้กับทางศูนย์ฯ เพื่อสะดวกต่อการ
ติดต่อในกรณีเร่งด่วน/ฉุกเฉิน

ข้อมูลการขอรับบริการข้อมูลของประชาชนทางโทรศัพท์
ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

อันดับที่ ๑ เรื่องอื่น ๆ มีข้อมูลดังต่อไปนี้

- สอบถามตารางการจัดการแข่งขันกีฬานิตต่าง ๆ ภายในสนามกีฬาแห่งชาติ
- สอบถามหมายเลขโทรศัพท์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
- สอบถามหมายเลขโทรศัพท์กรมการท่องเที่ยว, สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวฯ
- สอบถามหมายเลขโทรศัพท์การกีฬาแห่งประเทศไทย
- สอบถามหมายเลขโทรศัพท์สมาคมกีฬาต่างๆ
- สอบถามหมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาของแต่ละจังหวัด
- สอบถามที่ตั้ง เวลาทำการและการเดินทางมาที่สนามกีฬาแห่งชาติ
- สอบถามเรื่องสถานที่จอดรถภายในสนามกีฬาแห่งชาติ
- ติดต่อบุคลากรในสำนักงานเป็นการส่วนตัว
- สอบถามและติดต่อขอรับสิ่งของที่ลืมไว้ในสนามกีฬา

อันดับที่ ๒ สำนักการกีฬา มีข้อมูลดังต่อไปนี้

- สอบถามรายละเอียดกีฬานักเรียนกรมพลศึกษา
- สอบถามการสมัครและการแข่งขันฟุตบอลเยาวชน/ประชาชน
- สอบถามการสอนกีฬาสำหรับเยาวชนในช่วงปิดเทอม
- สอบถามการแข่งขันฟุตบอล/ฟุตซอลนักเรียนกรมพลศึกษา
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มกีฬาขั้นพื้นฐาน
- ติดต่อประสานงานเรื่องการขอรับการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มกีฬาคนพิการ

อันดับที่ ๓ กองกลาง มีข้อมูลดังต่อไปนี้

- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มพัสดุ
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มคลัง
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มอาคารสถานกีฬา
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและสารบรรณ
- ติดต่อกลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มการเจ้าหน้าที่
- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- ติดต่อประสานงานกับกลุ่มตรวจสอบภายใน

อันดับที่ ๔ **สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ มีข้อมูลดังต่อไปนี้**

- ติดต่อศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
- ติดต่อกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ติดต่อกลุ่มบริหารงานทั่วไป
- ติดต่อกลุ่มประชาสัมพันธ์
- ติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้
- ติดต่อห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์การพลศึกษาและการกีฬา

อันดับที่ ๕ **การสอบถามข้อมูลการเข้าใช้บริการสระว่ายน้ำวิสุทธารมณ**

อันดับที่ ๖ **สำนักนันทนาการ มีข้อมูลดังต่อไปนี้**

- สอบถามการสมัครเรียนดนตรีไทย ดนตรีสากล กิจกรรมนันทนาการต่างๆ
- ติดต่อศูนย์กิจกรรมนันทนาการ
- ติดต่อเครือข่ายนันทนาการ
- สอบถามการจัดกิจกรรมของสำนักนันทนาการในแต่ละวันที่มีการจัดขึ้น
- สอบถามรายละเอียดโครงการนันทนาการต่างๆ
- สอบถามกิจกรรมบริเวณลานนันทนาการ

อันดับที่ ๗ **สำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา มีข้อมูลดังต่อไปนี้**

- สอบถามรายละเอียดการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย
- สอบถามรายละเอียดการสมัครเป็นสมาชิกศูนย์ฟิตเนสและค่าธรรมเนียม
- สอบถามรายละเอียดการตรวจร่างกายฟรีทุกวันศุกร์
- สอบถามโครงการเดินแอโรบิก
- สอบถามรายละเอียดการให้บริการของคลินิกการกีฬา
- ติดต่อขอข้อมูลงานวิจัย

อันดับที่ ๘ **ติดต่อสถาบันอนุรักษ์ศิลปมวยไทย**

อันดับที่ ๙ **สถาบันพัฒนาบุคลากรการพลศึกษาและการกีฬา มีข้อมูลดังต่อไปนี้**

- สอบถามรายละเอียดการเปิดรับสมัครอบรมผู้ตัดสินกีฬาประเภทต่างๆ
- ติดต่อ/เชิญ บุคลากรเพื่อฝึกอบรมโครงการต่างๆ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ :

ชาย	จำนวน ๔ คน
หญิง	จำนวน ๑๑ คน
รวม	๑๕ คน

อายุ :

๓-๕ ปี	จำนวน - คน
๖-๒๔ ปี	จำนวน ๑๑ คน
๒๕-๖๐ ปี	จำนวน ๔ คน
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน - คน
รวม	๑๕ คน

สถานภาพ:

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๔ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน ๑ คน
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน - คน
รับจ้างทั่วไป	จำนวน - คน
อื่นๆ	จำนวน - คน
รวม	๑๕ คน

ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๑ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน
ปริญญาโท	จำนวน - คน
ปริญญาเอก	จำนวน - คน
รวม	๑๕ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๑	๔	-	-
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๔	-	-
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑	๔	-	-
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๑๔	๑	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๑๔	๑	-	-
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๑	-	-
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๘	๗	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙	๖	-	-
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๙	๖	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๘	๗	-	-
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๘	๗	-	-
๔. คุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๑๓	๒	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๓	๒	-	-
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ				
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๑๔	๑	-	-
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๑๔	๑	-	-
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๑๔	๑	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๓	๒	-	-

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๑๓	๒	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๙	๖	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๙	๖	-	-

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ (คน)	ไม่พึงพอใจ (คน)			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๕	-	-	-	-
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕	-	-	-	-
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๑๕	-	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๑๕	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	-	-	-	-
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๕	-	-	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕	-	-	-	-
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๕	-	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕	-	-	-	-
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๕	-	-	-	-

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ (คน)	ไม่พึงพอใจ (คน)			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๑๕	-	-	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๕	-	-	-	-
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน					
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๑๕	-	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก	๑๕	-	-	-	-
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๑๕	-	-	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	๑๕	-	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	๑๕	-	-	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๑๕	-	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๑๕	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๑๓	๒	-	-
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐	๑๓	๒	-	-
๓. เครื่องโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๔๔๔	๑๓	๒	-	-
๔. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๑๓	๒	-	-
๕. อีเมล : legal@dpe.go.th	๑๓	๒	-	-
๖. จดหมาย : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐	๑๐	๕	-	-
๗. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๑๐	๕	-	-
๘. กล่องรับฟังความคิดเห็น	๑๐	๕	-	-
๙. เสียงตามสาย	๑๓	๒	-	-
๑๐. อื่นๆ	-	-	-	-

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

๒) จุด/ประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

๓) ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

กรมพลศึกษา

ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ :

ชาย	คิดเป็น	๒๖.๗ %
หญิง	คิดเป็น	๗๓.๓ %
รวม		๑๐๐ %

อายุ :

๓-๕ ปี	คิดเป็น	- %
๖-๒๔ ปี	คิดเป็น	๗๓.๓ %
๒๕-๖๐ ปี	คิดเป็น	๒๖.๗ %
๖๑ ปีขึ้นไป	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี	คิดเป็น	๗๓.๓ %
ปริญญาตรี	คิดเป็น	๒๖.๗ %
ปริญญาโท	คิดเป็น	- %
ปริญญาเอก	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

อาชีพ:

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	คิดเป็น	๒๖.๗ %
นักเรียน/นักศึกษา	คิดเป็น	๖๖.๗ %
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	คิดเป็น	๖.๗ %
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	คิดเป็น	- %
รับจ้างทั่วไป	คิดเป็น	- %
อื่นๆ	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗๓.๓	๒๖.๗	-	-
๑.๒ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๓.๓	๒๖.๗	-	-
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๓.๓	๒๖.๗	-	-
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๓.๓	๔๖.๗	-	-
๓.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐.๐	๔๐.๐	-	-
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๖๐.๐	๔๐.๐	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๓.๓	๔๖.๗	-	-
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕๓.๓	๔๖.๗	-	-
๔. คุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ				
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๙๓.๓	๖.๗	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๖๐.๐	๔๐.๐	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๖๐.๐	๔๐.๐	-	-

ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๐๐.๐	-	-	-	-

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
		ระดับความไม่พึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๑๐๐.๐	-	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	๑๐๐.๐	-	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความพึงพอใจ (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๓. เครื่องโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙	๘๐.๐	๒๐.๐	-	-
๔. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๕. อีเมล : legal@dpe.go.th	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๖. จดหมาย : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐	๖๖.๗	๓๓.๓	-	-
๗. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๖๖.๗	๓๓.๓	-	-
๘. กล่องรับฟังความคิดเห็น	๖๖.๗	๓๓.๓	-	-
๙. เสียงตามสาย	๘๖.๗	๑๓.๓	-	-
๑๐. อื่นๆ	-	-	-	-

การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน
กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔	๒๖.๗
หญิง	๑๑	๗๓.๓
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓ ส่วนเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๓-๕ ปี	-	-
๖-๒๔ ปี	๑๑	๗๓.๓
๒๕-๖๐ ปี	๔	๒๖.๗
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๖-๒๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓ และผู้ที่มีอายุ ๒๕-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ ส่วนผู้ที่มีอายุ ๓-๕ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑	๗๓.๓
ปริญญาตรี	๔	๒๖.๗
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓ และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ/สถานภาพ

อาชีพ/สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๒๖.๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๖๖.๗
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑	๖.๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ ส่วนผู้ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไปและอาชีพอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น

๓.๕๐-๔.๔๙

พึงพอใจมากที่สุด

๒.๕๐-๓.๔๙

พึงพอใจมาก

๑.๕๐-๒.๔๙

พึงพอใจน้อย

๑.๐๐-๑.๔๙

พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓.๗๓	๐.๔๖	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๗๓	๐.๔๖	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๗๓	๐.๔๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๕๓	๐.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๖๐	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๖๐	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๓	๐.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓.๕๓	๐.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับ เจ้าหน้าที่	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน			
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๓.๙๓	๐.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๓.๖๐	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๓.๖๐	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕ มีผลความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

กับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

สรุปค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕ = ๙๔.๐๕ %

ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น	๔.๕๐-๕.๐๐	พึงพอใจ
	๓.๕๐-๔.๔๙	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
	๒.๕๐-๓.๔๙	ไม่พึงพอใจน้อย
	๑.๕๐-๒.๔๙	ไม่พึงพอใจมาก
	๑.๐๐-๑.๔๙	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๓.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒.๓ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๖๐	๐.๐๐	พึงพอใจ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓.๔ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔. คุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔.๒ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน			
๑) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่า ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕ มีผลความไม่พึงพอใจ ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ด้านที่ ๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

สรุปความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕ คือ
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น	๓.๕๐-๔.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๕๐-๓.๔๙	พึงพอใจมาก
	๑.๕๐-๒.๔๙	พึงพอใจน้อย
	๑.๐๐-๑.๔๙	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำปีเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๓. เครื่องโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙	๓.๘๐	๐.๔๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๕. อีเมล : legal@dpe.go.th	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
๖. จดหมาย : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ กรมพลศึกษา เลขที่ ๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐	๓.๖๗	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๗. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓.๖๗	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๘. กล่องรับฟังความคิดเห็น	๓.๖๗	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๙. เสียงตามสาย	๓.๘๗	๐.๓๕	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประจำปีเดือนมิถุนายน ๒๕๕๕ มีดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๒. โทรศัพท์ หมายเลขกลาง ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๓. เครื่องโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๒๙๔๙ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๔. เว็บไซต์ www.dpe.go.th ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๕. อีเมล : legal@dpe.go.th ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๖. จดหมาย : ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
เลขที่ ๑๕๔ ถ.พระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๗. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๘. กล่องรับฟังความคิดเห็น ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๙. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

