



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน (สำนักงานปลัด)

ที่ กส ๗๖๑๐๑ /-

วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายศรเพชร ไชยจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการของนายก อบต.

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายศรเพชร ไชยจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน
อำเภอนาขу จังหวัดกาฬสินธุ์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลโนนนาจานที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ
 - ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
 - ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ
 - ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
 - ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
- ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้
- ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก
 - ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ
 - ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗	๒๔.๓๐
หญิง	๕๓	๗๕.๗๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๘.๖๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๖	๒๒.๙๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๖	๕๑.๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๗.๑๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๓๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๑.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๗	๑๐.๐๐
ข้าราชการ	๓	๔.๓๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๔๐
เกษตรกร	๓๘	๕๔.๓๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๒๕.๗๐
อื่นๆ	๓	๔.๓๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๗๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๔๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๔๓	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๑	๑๕.๗๑	๕๙	๘๔.๒๙	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
รวม		๑๒.๒๙		๘๗.๗๑	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)	๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๑๔	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๖	๘.๕๗	๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๓	๑๘.๕๗	๕๗	๘๑.๔๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐.๕๗
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔	๕.๗๑	๖๖	๙๔.๒๙	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕	๗.๑๔	๖๔	๙๑.๔๓	๑	๑.๔๓
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔	๕.๗๑	๖๕	๙๒.๘๖	๑	๑.๔๓

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
รวม		๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๘	๑๑.๔๓	๖๒	๘๘.๕๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗	๑๐.๐๐	๖๓	๙๐.๐๐	๐	๐
รวม		๑๑.๙๑		๘๘.๐๙	๐	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๑.๘๙		๘๗.๗๕		๐.๓๖

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๕๗ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๘๖ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๕๗

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖.๗๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๓๒ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๘๙

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๘๙ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๕ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) นักศึกษา ☐ ๒) ข้าราชการ
☐ ๓) พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔) เกษตรกร
☐ ๕) ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ			
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน			

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.
๓.

ข้อเสนอแนะ

๑.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**ตัวอย่างการกรอก
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
 เดือน พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☒ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☒ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) นักศึกษา ☐ ๒) ข้าราชการ
☐ ๓) พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔) เกษตรกร
☒ ๕) ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		✓	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓	
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓	
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		✓	
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		✓	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)		✓	
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)		✓	
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓	
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓	
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓	
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓	
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓	
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		✓	
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ		✓	
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓		
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓	
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	✓		

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		✓	
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	✓		
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	✓		

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.
๓.

ข้อเสนอแนะ

๑. ...อยากให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....