



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ อำเภอสสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ กส ๘๐๐๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๒ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายชาติ พรชะตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

ความเห็น/ข้อสั่งของการนายก อบต.

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

นายสนิท บาทขุนทด

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำธารน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำธารน้อย
อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้
อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลสำราญใต้ที่มาใช้บริการ จำนวน ๘๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง 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

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๖	๗๐
หญิง	๒๔	๓๐
รวม	๘๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๒.๕
๒๑-๔๐ ปี	๓๒	๔๐
๔๑ -๖๐ ปี	๒๖	๓๒.๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๕
รวม	๘๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๓๒.๕
มัธยมศึกษา/ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๔	๔๒.๕
ปริญญาตรี	๑๘	๒๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๕
รวม	๘๐	๑๐๐
นักศึกษา		
นักศึกษา	๑๒	๑๕
ข้าราชการ	๘	๑๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๗๕
เกษตรกร	๓๒	๔๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๒๑.๒๕
อื่นๆ	๘	๑๐
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๘๐ คน ส่วน ใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ ผู้ตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๔๐.๐) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจ ส่วนตัว (ร้อยละ ๒๑.๒๕)

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 และมี ความคล่องตัว	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๔๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๔๓	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	๑๑	๑๕.๗๑	๕๙	๘๔.๒๙	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับ บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
รวม		๑๒.๒๙		๘๗.๗๑	๐	๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๑๔	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖	๘.๕๗	๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็น อย่างดี	๑๓	๑๘.๕๗	๕๗	๘๑.๔๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐.๕๗

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔	๕.๗๑	๖๖	๙๔.๒๙	๐	๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ						
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๕	๗.๑๔	๖๔	๙๑.๔๓	๑	๑.๔๓
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้าย ข้อ ความ บอก จุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔	๕.๗๑	๖๕	๙๒.๘๖	๑	๑.๔๓
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และ เอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
รวม		๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ						
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	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
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๑.๘๙		๘๗.๗๕		๐.๓๖

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ 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

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด 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. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำราญใต้
อำเภอสามชัย 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 ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ๑) นักเรียน 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			

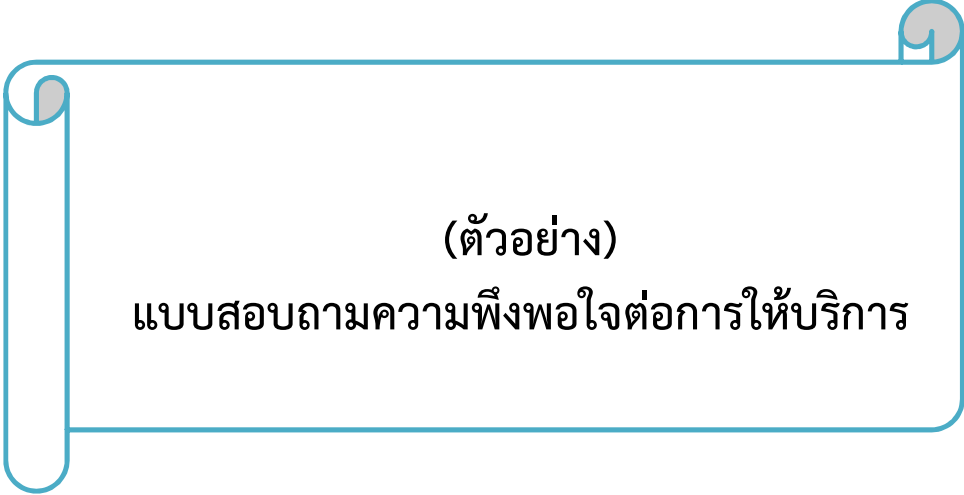
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการ			
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็น มิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ			
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของ หน่วยงาน			

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
๑.
 ๒.
 ๓.
- ข้อเสนอแนะ
๑.
 ๒.
 ๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันทำให้ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทาง ราชการใน
ครั้งนี้ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.



(ตัวอย่าง)
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำราญใต้
อำเภอสามชัย 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 ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ๑) นักเรียน 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	✓		

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		✓	
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการ		✓	
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็น มิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	✓		
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	✓		
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓		
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓	
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ		✓	
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓	
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓	
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	✓		
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ		✓	
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ		✓	
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	✓		

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		✓	
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	✓		
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของ หน่วยงาน	✓		

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
๑.
 ๒.
 ๓.
- ข้อเสนอแนะ
๑.
 ๒.
 ๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทาง ราชการใน
ครั้งนี้ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.