



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ (สำนักงานปลัด)

ที่ กส ๘๐๗๐๑/-

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายกิตติยุทธ มะลิริส)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัททันต์ ธนราษี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายสมัคร บุชติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหนองผือที่มารับบริการ จำนวน ๕๖ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ขอ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ขอ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ขอ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ขอ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ขอเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | ๒๘ | ๕๐.๐๐ |
| หญิง | ๒๘ | ๕๐.๐๐ |
| รวม | ๕๖ | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๐ | ๐ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๔ | ๗.๑๔ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๓๓ | ๕๘.๙๓ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๙ | ๓๓.๙๓ |
| รวม | ๕๖ | ๑๐๐.๐๐ |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๒๘ | ๕๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๒๗ | ๔๘.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๑ | ๑.๗๘ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐ |
| รวม | ๕๖ | ๑๐๐.๐๐ |
| อาชีพ | | |
| นักศึกษา | ๐ | ๐ |
| ข้าราชการ | ๓ | ๕.๓๕ |
| พนักงานรัฐ / รัฐวิสาหกิจ | ๒ | ๓.๕๗ |
| เกษตรกร | ๓๘ | ๕๗.๘๕ |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๖ | ๑๐.๗๑ |
| อื่นๆ | ๒ | ๓.๕๗ |
| รวม | ๕๖ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๖ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๓ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๗.๘๕) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๑๐.๗๑)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------|-------------|--------|-----------------|--------|
| | พึงพอใจมาก (๑) | ร้อยละ | พึงพอใจ (๒) | ร้อยละ | ควรปรับปรุง (๓) | ร้อยละ |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๓๐ | ๕๓.๕๗ | ๒๖ | ๔๖.๔๒ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๓๘ | ๖๗.๘๕ | ๑๘ | ๓๒.๑๔ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๔๐ | ๗๑.๔๒ | ๑๖ | ๒๙.๕๒ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๔๕ | ๘๐.๓๕ | ๑๑ | ๑๙.๖๔ | ๐ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๓๗ | ๖๖.๐๗ | ๑๙ | ๓๓.๙๒ | ๐ | ๐ |
| รวม | | ๖๗.๘๕ | | ๔๐.๗๐ | ๐ | ๐ |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|--------------|-------------|--------------|-----------------|-------------|
| | พึงพอใจมาก (๑) | ร้อยละ | พึงพอใจ (๒) | ร้อยละ | ควรปรับปรุง (๓) | ร้อยละ |
| ๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) | ๓๐ | ๕๓.๕๗ | ๒๖ | ๔๖.๔๒ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๓๘ | ๖๗.๘๕ | ๑๘ | ๓๒.๑๔ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๔๐ | ๗๑.๔๒ | ๑๖ | ๓๑.๔๒ | ๐ | ๐ |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๕ | ๘๐.๓๕ | ๑๑ | ๑๙.๖๔ | ๐ | ๐ |
| ๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๓๗ | ๖๖.๐๗ | ๑๙ | ๓๓.๙๒ | ๐ | ๐ |
| รวม | | ๖๗.๘๕ | | ๔๐.๗๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๒๓ | ๔๑.๐๗ | ๓๒ | ๕๗.๑๔ | ๑ | ๐.๕๖ |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๒๓ | ๑๒.๘๘ | ๓๓ | ๑๘.๔๘ | ๐ | ๐ |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๓๔ | ๑๙.๐๔ | ๒๒ | ๑๒.๓๒ | ๐ | ๐ |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | ๒๘ | ๑๕.๖๘ | ๒๘ | ๑๕.๖๘ | ๐ | ๐ |
| ๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ | ๓๓ | ๑๘.๔๘ | ๒๓ | ๑๒.๘๘ | ๐ | ๐ |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๓๓ | ๑๘.๔๘ | ๒๓ | ๑๒.๘๘ | ๐ | ๐ |
| ๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๓๐ | ๑๖.๘๐ | ๒๖ | ๑๔.๕๖ | ๐ | ๐ |
| ๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๓๒ | ๑๗.๙๒ | ๒๔ | ๑๓.๔๔ | ๐ | ๐ |
| รวม | | ๑๗.๗๓ | | ๑๙.๖๗ | | ๐.๐๗ |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------|-------------|--------|-----------------|--------|
| | พึงพอใจมาก (๑) | ร้อยละ | พึงพอใจ (๒) | ร้อยละ | ควรปรับปรุง (๓) | ร้อยละ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | ๒๙ | ๑๖.๒๔ | ๒๗ | ๑๕.๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ | | | | | | |
| ๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | ๓๖ | ๒๐.๑๖ | ๒๐ | ๑๑.๒๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๓๖ | ๒๐.๑๖ | ๒๐ | ๑๑.๒๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | | ๑๘.๘๕ | | ๑๒.๕๐ | ๐ | ๐ |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ | | ๔๓.๐๗ | | ๒๘.๓๙ | | ๐.๐๑ |

จากตอนที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๘๕ - พึงพอใจ ร้อยละ ๔๖.๔๒ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๘๕ - พึงพอใจ ร้อยละ ๔๐.๗๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๗๓ - พึงพอใจ ร้อยละ ๑๙.๖๗ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๗

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๘๕ - พึงพอใจ ร้อยละ ๑๒.๕๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๓.๐๗ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๒๘.๓๙ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๑ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๑ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๓.๐๗)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควารประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



**แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง 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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|-----------------------|----------------|--------------------|
| | พึงพอใจ มาก (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 | | | |

| ประเภท/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|--------|-----------|
| | ดีมาก (5) | ดี (4) | พอใช้ (3) |
| ๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | | | |
| 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 | | | |

| ประเภทข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|-------------|----------------|
| | มากที่สุด (๑) | ปานกลาง (๒) | น้อยที่สุด (๓) |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | |
| ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ | | | |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | | | |

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

๓.

ข้อเสนอแนะ

๑.

๒.

๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**ตัวอย่างการกรอก
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง 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 ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี
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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|-----------------------|----------------|--------------------|
| | พึงพอใจ มาก (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 | | |
|--|------------------|--------|-----------|
| | ดีมาก (๑) | ดี (๒) | พอใช้ (๓) |
| ๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี) | | ✓ | |
| 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 (5) | พึงพอใจ (3) | ไม่พึงพอใจ (1) |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | ✓ | |
| ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ✓ | | |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ✓ | | |

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.
๓.

ข้อเสนอแนะ

๑. อยากรู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทาง
ราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....