



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โทร. 091 972 0793

ที่ ลย 75301.1/23

วันที่ 13 มกราคม 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการ และประเมินความพึงพอใจตามภารกิจของหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

---

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ได้ให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การรับชำระภาษีป้าย การจดทะเบียนพาณิชย์ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ได้ดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประเมินความพึงพอใจตามแบบ ฯ และขอรายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจฯ และผลการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรุณี ไชยเลิศ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายศักดิ์ชัย ปัทมาพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

(นายสมศักดิ์ ชันทะศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
การให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคว  
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล น้ำแคม อำเภอลำทะลุ จังหวัดเลย ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งเน้นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ในปีงบประมาณ 2565 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

สรุปการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

| กิจกรรมและภารกิจ                            | ร้อยละความพึงพอใจ                |                    |              |                         |       |
|---------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|--------------|-------------------------|-------|
|                                             | เจ้าหน้าที่/บุคลากร<br>ให้บริการ | สิ่งอำนวยความสะดวก | การให้บริการ | ช่องทางการ<br>ให้บริการ | รวม   |
| การขอรับข้อมูลข่าวสาร                       | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การร้องเรียน ร้องทุกข์                      | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขอน้ำอุปโภค<br>บริโภค                    | 26.42                            | 28.00              | 13.05        | 8.00                    | 75.47 |
| การขึ้นทะเบียนรับเบี้ย<br>ยังชีพผู้สูงอายุ  | 26.42                            | 28.95              | 13.05        | 8.53                    | 76.95 |
| การขึ้นทะเบียนรับเบี้ย<br>ยังชีพผู้พิการ    | 23.92                            | 39.23              | 15.79        | 8.61                    | 87.55 |
| การขึ้นทะเบียนผู้ป่วย<br>เอดส์              | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขึ้นทะเบียน<br>เด็กแรกเกิด               | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขออนุญาตก่อสร้าง                         | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขออนุญาตขุดดิน ถม<br>ดิน                 | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขออนุญาตใช้น้ำ<br>ประปา                  | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การขออนุญาตประกอบ<br>กิจการน้ำมันเชื้อเพลิง | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การชำระภาษีที่ดินและ<br>สิ่งปลูกสร้าง       | 26.95                            | 27.89              | 12.53        | 9.06                    | 76.43 |
| การรับชำระภาษีป้าย                          | -                                | -                  | -            | -                       | -     |
| การจดทะเบียนพาณิชย์                         | -                                | -                  | -            | -                       | -     |

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานบริการน้ำอุปโภค บริโภค  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

| สถานภาพ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>1. เพศ</b>           |       |        |
| ชาย                     | 24    | 48     |
| หญิง                    | 26    | 52     |
| รวม                     | 50    | 100    |
| <b>2. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี           | -     | -      |
| 21-40 ปี                | 30    | 60     |
| 41-60 ปี                | 20    | 40     |
| มากกว่า 60 ปี           | -     | -      |
| รวม                     | 50    | 100    |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ประถมศึกษา              | 13    | 26     |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า    | 15    | 30     |
| ปวส.                    | 17    | 34     |
| ปริญญาตรี               | 5     | 10     |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | -     | -      |
| รวม                     | 50    | 100    |

|                 |           |            |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b> |           |            |
| เกษตรกร         | 44        | 88         |
| ผู้ประกอบการ    | -         | -          |
| ข้าราชการ       | 2         | 4          |
| ลูกจ้าง         | -         | -          |
| อื่น ๆ          | 4         | 8          |
| <b>รวม</b>      | <b>50</b> | <b>100</b> |

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ที่                                    | รายละเอียดการให้บริการ                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |         |          |            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|----------|------------|
|                                        |                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก    | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                                                           |                  |        |         |          |            |
| 1                                      | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)                          | 5/10%            | 35/70% | 6/12%   | 4/8%     |            |
| 2                                      | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)            | 10/20%           | 30/60% | 10/20%  |          |            |
| 3                                      | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | 9/18%            | 34/68% | 4/8%    | 3/6%     |            |
| 4                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 8/16%            | 33/66% | 6/12%   | 3/6%     |            |
| 5                                      | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริ การเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 20/40%           | 20/40% | 10/20%  |          |            |
| 6                                      | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 12/24%           | 35/70% | 3/6%    |          |            |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              |                                                                                                           |                  |        |         |          |            |
| 1                                      | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                       | 3/6%             | 28/56% | 19/38%  |          |            |

|                                    |                                                                               |        |        |        |       |  |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|--|
| 2                                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 15/30% | 30/60% | 5/10%  |       |  |
| 3                                  | ความสะดวกของสถานที่<br>ให้บริการโดยรวม                                        | 20/40% | 25/50% | 5/10%  |       |  |
| 4                                  | ความเพียงพอของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ                            | 5/10%  | 25/50% | 15/30% | 5/10% |  |
| 5                                  | คุณภาพและความทันสมัยของ<br>อุปกรณ์/เครื่องมือ                                 | 5/10%  | 20/40% | 20/40% | 5/10% |  |
| 6                                  | การจัดสถานที่และอุปกรณ์<br>ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ<br>การติดต่อใช้บริการ     | 12/24% | 25/60% | 10/10% | 3/6%  |  |
| 7                                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/<br>ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย  | 3/6%   | 25/50% | 19/38% | 3/6%  |  |
| 8                                  | ความพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                | 5/10%  | 20/40% | 22/44% | 3/6%  |  |
| 3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ |                                                                               |        |        |        |       |  |
| 1                                  | ได้รับบริการตรงตามความ<br>ต้องการ                                             | 25/50% | 20/40% | 5/10%  |       |  |
| 2                                  | ได้รับบริการที่คุ้มค่า<br>คุ้มประโยชน์                                        | 11/22% | 25/50% | 10/20% | 4/8%  |  |
| 3                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ<br>ท่านที่ได้รับการบริการของ<br>หน่วยงาน              | 13/26% | 30/60% | 7/14%  |       |  |
| 4. ช่องทางการให้บริการ             |                                                                               |        |        |        |       |  |
| 1                                  | ได้รับการอำนวยความสะดวก<br>ตามต้องการ                                         | 15/30% | 26/52% | 9/18%  |       |  |
| 2                                  | มีช่องทางการให้บริการที่<br>เหมาะสม                                           | 5/10%  | 30/60% | 15/30% |       |  |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

|   |                            |                     |
|---|----------------------------|---------------------|
| 5 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ 21.16 |
| 4 | ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ 54.32 |
| 3 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ 21.05 |
| 2 | ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ 3.47  |
| 1 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ -     |

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.48

## 7. ข้อเสนอแนะ

-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

| สถานภาพ              | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| 1. เพศ               |       |        |
| ชาย                  | 22    | 44     |
| หญิง                 | 28    | 56     |
| รวม                  | 50    | 100    |
| 2. อายุ              |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี        | -     | -      |
| 21-40 ปี             | -     | -      |
| 41-60 ปี             | 50    | 100    |
| มากกว่า 60 ปี        | -     | -      |
| รวม                  | 50    | 100    |
| 3. ระดับการศึกษา     |       |        |
| ประถมศึกษา           | 40    | 80     |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 10    | 20     |
| ปวส.                 | -     | -      |
| ปริญญาตรี            | -     | -      |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | -     | -      |
| รวม                  | 50    | 100    |

|                 |           |            |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b> |           |            |
| เกษตรกร         | 40        | 80         |
| ผู้ประกอบการ    | 10        | 20         |
| ข้าราชการ       | -         | -          |
| ลูกจ้าง         | -         | -          |
| อื่น ๆ          | -         | -          |
| <b>รวม</b>      | <b>50</b> | <b>100</b> |

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ที่                                    | รายละเอียดการให้บริการ                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |         |          |            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|----------|------------|
|                                        |                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก    | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                                                           |                  |        |         |          |            |
| 1                                      | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)                          | 5/10%            | 35/70% | 6/12%   | 4/8%     |            |
| 2                                      | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)            | 10/20%           | 30/60% | 10/20%  |          |            |
| 3                                      | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | 9/18%            | 34/68% | 4/8%    | 3/6%     |            |
| 4                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 8/16%            | 33/66% | 6/12%   | 3/6%     |            |
| 5                                      | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 20/40%           | 20/40% | 10/20%  |          |            |
| 6                                      | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 12/24%           | 35/70% | 3/6%    |          |            |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              |                                                                                                           |                  |        |         |          |            |
| 1                                      | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                       | 3/6%             | 28/56% | 19/38%  |          |            |

|                                    |                                                                               |        |        |        |       |  |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|--|
| 2                                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 15/30% | 30/60% | 5/10%  |       |  |
| 3                                  | ความสะอาดของสถานที่<br>ให้บริการโดยรวม                                        | 20/40% | 25/50% | 5/10%  |       |  |
| 4                                  | ความเพียงพอของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ                            | 5/10%  | 25/50% | 15/30% | 5/10% |  |
| 5                                  | คุณภาพและความทันสมัยของ<br>อุปกรณ์/เครื่องมือ                                 | 5/10%  | 20/40% | 20/40% | 5/10% |  |
| 6                                  | การจัดสถานที่และอุปกรณ์<br>ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ<br>การติดต่อใช้บริการ     | 12/24% | 30/60% | 5/10%  | 3/6%  |  |
| 7                                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/<br>ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย  | 7/14%  | 25/50% | 15/30% | 3/6%  |  |
| 8                                  | ความพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                | 5/10%  | 20/40% | 22/44% | 3/6%  |  |
| 3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ |                                                                               |        |        |        |       |  |
| 1                                  | ได้รับบริการตรงตามความ<br>ต้องการ                                             | 25/50% | 20/40% | 5/10%  |       |  |
| 2                                  | ได้รับบริการที่คุ้มค่า<br>คุ้มประโยชน์                                        | 11/22% | 25/50% | 10/20% | 4/8%  |  |
| 3                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ<br>ท่านที่ได้รับการบริการของ<br>หน่วยงาน              | 13/26% | 30/60% | 7/14%  |       |  |
| 4. ช่องทางการให้บริการ             |                                                                               |        |        |        |       |  |
| 1                                  | ได้รับการอำนวยความสะดวก<br>ตามต้องการ                                         | 15/30% | 26/52% | 9/18%  |       |  |
| 2                                  | มีช่องทางการให้บริการที่<br>เหมาะสม                                           | 10/20% | 30/60% | 10/20% |       |  |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|   |                            |                     |
|---|----------------------------|---------------------|
| 5 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ 22.11 |
| 4 | ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ 54.84 |
| 3 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ 19.58 |
| 2 | ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ 3.47  |
| 1 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ -     |

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ในการให้บริการ  
ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.95

#### 7. ข้อเสนอแนะ

-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 11 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

| สถานภาพ              | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| 1. เพศ               |       |        |
| ชาย                  | 5     | 45.45  |
| หญิง                 | 6     | 54.55  |
| รวม                  | 11    | 100    |
| 2. อายุ              |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี        | -     | -      |
| 21-40 ปี             | 4     | 36.36  |
| 41-60 ปี             | 7     | 63.64  |
| มากกว่า 60 ปี        | -     | -      |
| รวม                  | 11    | 100    |
| 3. ระดับการศึกษา     |       |        |
| ประถมศึกษา           | 3     | 27.27  |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 7     | 63.64  |
| ปวส.                 | 1     | 9.09   |
| ปริญญาตรี            | -     | -      |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | -     | -      |
| รวม                  | 11    | 100    |

|                 |           |            |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b> |           |            |
| เกษตรกร         | 5         | 45.45      |
| ผู้ประกอบการ    | -         | -          |
| ข้าราชการ       | -         | -          |
| ลูกจ้าง         | -         | -          |
| อื่น ๆ          | 6         | 54.55      |
| <b>รวม</b>      | <b>11</b> | <b>100</b> |

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ที่                                    | รายละเอียดการให้บริการ                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |          |          |          |            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|----------|----------|------------|
|                                        |                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก      | ปานกลาง  | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                                                           |                  |          |          |          |            |
| 1                                      | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)                          | 3/27.27%         | 5/45.45% | 2/18.18% | 1/9.09%  | -          |
| 2                                      | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)            | 5/45.45%         | 3/27.27% | 3/27.27% | -        | -          |
| 3                                      | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | 3/27.27%         | 3/27.27% | 3/27.27% | 2/18.18% | -          |
| 4                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 3/27.27%         | 4/36.36% | 3/27.27% | 1/9.09%  | -          |
| 5                                      | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 5/45.45%         | 5/45.45% | 1/9.09%  | -        | -          |
| 6                                      | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 11/100%          | -        | -        | -        | -          |

| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          |                                                                               |          |          |          |         |   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|---------|---|
| 1                                  | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน<br>สะดวกในการเดินทางมารับ<br>บริการ                    | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 2                                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 3                                  | ความสะดวกของสถานที่<br>ให้บริการโดยรวม                                        | 5/45.45% | 5/45.45% | 1/9.09%  | -       | - |
| 4                                  | ความเพียงพอของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ                            | 5/45.45% | 5/45.45% | 1/9.09%  | -       | - |
| 5                                  | คุณภาพและความทันสมัยของ<br>อุปกรณ์/เครื่องมือ                                 | 5/45.45% | 5/45.45% | 1/9.09%  | -       | - |
| 6                                  | การจัดสถานที่และอุปกรณ์<br>ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ<br>การติดต่อใช้บริการ     | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 7                                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/<br>ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย  | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 8                                  | ความพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                | 4/36.36% | 4/36.36% | 2/18.18% | 1/9.09% | - |
| 3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ |                                                                               |          |          |          |         |   |
| 1                                  | ได้รับบริการตรงตามความ<br>ต้องการ                                             | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 2                                  | ได้รับบริการที่คุ้มค่า<br>คุ้มประโยชน์                                        | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 3                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ<br>ท่านที่ได้รับจากการบริการของ<br>หน่วยงาน           | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 4. ช่องทางการให้บริการ             |                                                                               |          |          |          |         |   |
| 1                                  | ได้รับการอำนวยความสะดวก<br>ตามต้องการ                                         | 6/54.54% | 5/45.45% | -        | -       | - |
| 2                                  | มีช่องทางการให้บริการที่<br>เหมาะสม                                           | 3/27.27% | 4/36.36% | 3/27.27% | 1/9.09% | - |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|   |                            |                     |
|---|----------------------------|---------------------|
| 5 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ 47.84 |
| 4 | ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ 39.72 |
| 3 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ 9.57  |
| 2 | ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ 2.87  |
| 1 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ -     |

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยภาพรวม  
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.55

7. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

| สถานภาพ              | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| 1. เพศ               |       |        |
| ชาย                  | 18    | 36     |
| หญิง                 | 32    | 64     |
| รวม                  | 50    | 100    |
| 2. อายุ              |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี        | -     | -      |
| 21-40 ปี             | 23    | 46     |
| 41-60 ปี             | 20    | 40     |
| มากกว่า 60 ปี        | 7     | 14     |
| รวม                  | 50    | 100    |
| 3. ระดับการศึกษา     |       |        |
| ประถมศึกษา           | 10    | 20     |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 15    | 30     |
| ปสว.                 | 17    | 34     |
| ปริญญาตรี            | 5     | 10     |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | 3     | 6      |
| รวม                  | 50    | 100    |

|                 |           |            |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b> |           |            |
| เกษตรกร         | 25        | 50         |
| ผู้ประกอบการ    | 4         | 8          |
| ข้าราชการ       | 7         | 14         |
| ลูกจ้าง         | 10        | 20         |
| อื่น ๆ          | 4         | 8          |
| <b>รวม</b>      | <b>50</b> | <b>100</b> |

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ที่                                    | รายละเอียดการให้บริการ                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |         |          |            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|----------|------------|
|                                        |                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก    | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                                                           |                  |        |         |          |            |
| 1                                      | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)                          | 10/20%           | 35/70% | 5/10%   | -        | -          |
| 2                                      | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)            | 10/20%           | 30/60% | 9/18%   | 1/2%     | -          |
| 3                                      | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | 9/18%            | 34/68% | 4/8%    | 3/6%     | -          |
| 4                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 8/16%            | 33/66% | 9/18%   | -        | -          |
| 5                                      | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 20/40%           | 20/40% | 10/20%  | -        | -          |
| 6                                      | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 12/24%           | 35/70% | 3/6%    | -        | -          |

| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          |                                                                               |        |        |        |       |   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|---|
| 1                                  | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน<br>สะดวกในการเดินทางมารับ<br>บริการ                    | 3/6%   | 28/56% | 19/38% | -     | - |
| 2                                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 10/20% | 30/60% | 5/10%  | 5/10% | - |
| 3                                  | ความสะดวกของสถานที่<br>ให้บริการโดยรวม                                        | 15/30% | 25/50% | 5/10%  | 5/10% | - |
| 4                                  | ความเพียงพอของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ                            | 5/10%  | 25/50% | 15/30% | 5/10% | - |
| 5                                  | คุณภาพและความทันสมัยของ<br>อุปกรณ์/เครื่องมือ                                 | 5/10%  | 20/40% | 20/40% | 5/10% | - |
| 6                                  | การจัดสถานที่และอุปกรณ์<br>ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ<br>การติดต่อใช้บริการ     | 12/24% | 30/60% | 5/10%  | 3/6%  | - |
| 7                                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/<br>ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย  | 7/14%  | 25/50% | 15/30% | 3/6%  | - |
| 8                                  | ความพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                | 5/10%  | 20/40% | 22/44% | 3/6%  | - |
| 3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ |                                                                               |        |        |        |       |   |
| 1                                  | ได้รับบริการตรงตามความ<br>ต้องการ                                             | 25/50% | 20/40% | 5/10%  | -     | - |
| 2                                  | ได้รับบริการที่คุ้มค่า<br>คุ้มค่าประโยชน์                                     | 11/22% | 25/50% | 10/20% | 4/8%  | - |
| 3                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ<br>ท่านที่ได้รับจากการบริการของ<br>หน่วยงาน           | 13/26% | 25/50% | 12/24% | -     | - |
| 4. ช่องทางการให้บริการ             |                                                                               |        |        |        |       |   |
| 1                                  | ได้รับการอำนวยความสะดวก<br>ตามต้องการ                                         | 20/50% | 26/52% | 4/8%   |       |   |
| 2                                  | มีช่องทางการให้บริการที่<br>เหมาะสม                                           | 10/20% | 30/60% | 10/20% |       |   |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

|   |                            |                     |
|---|----------------------------|---------------------|
| 5 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ 22.11 |
| 4 | ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ 54.32 |
| 3 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ 19.68 |
| 2 | ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ 3.89  |
| 1 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ -     |

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยภาพรวม  
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.43

#### 7. ข้อเสนอแนะ

-

รายงานสถิติข้อมูลการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอลำทะลุ จังหวัดเลย

| ที่ | กิจกรรมและภารกิจ                        | ปีงบประมาณ 2665 |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม   |
|-----|-----------------------------------------|-----------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------|
|     |                                         | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |       |
| 1   | การขอรับข้อมูลข่าวสาร                   | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 2   | การร้องเรียน ร้องทุกข์                  | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 3   | การขอข้อมูลอุปโภคบริโภค                 | 5               | 6    | 15   | 11   | 9    | 5     | 8     | 4    | 6     | 11   | 5    | 4    | 89    |
| 4   | การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  | 2               | 3    | 2    | 7    | 4    | 5     | 2     | 12   | 8     | 3    | 8    | 4    | 60    |
| 5   | การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ    | 1               | -    | 1    | 3    | 1    | 1     | -     | -    | -     | 1    | 2    | 3    | 13    |
| 6   | การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์              | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 7   | การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด               | 7               | 6    | -    | 5    | 2    | 3     | 3     | 8    | -     | -    | 13   | 7    | 54    |
| 8   | การขออนุญาตก่อสร้าง                     | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 9   | การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน                 | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 10  | การขออนุญาตใช้น้ำประปา                  | 11              | 8    | 5    | 7    | 8    | 5     | 9     | 4    | 5     | 7    | 2    | 5    | 76    |
| 11  | การขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง | -               | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | -     |
| 12  | การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง       | -               | -    | -    | -    | -    | 266   | 269   | 169  | 318   | 48   | 69   | -    | 1,139 |
| 12  | การรับชำระภาษีป้าย                      | -               | -    | -    | 1    | -    | -     | 12    | -    | -     | -    | -    | -    |       |
| 14  | การจดทะเบียนพาณิชย์                     |                 | 2    | 2    | 2    | 2    | 1     | 1     | -    | 4     | -    | -    | 1    | 15    |
|     | รวม                                     | 26              | 25   | 25   | 36   | 26   | 286   | 304   | 197  | 341   | 70   | 99   | 24   | 1,459 |

**แบบสอบถาม**  
**แสดงความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอลำทะลุ จังหวัดเลย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.เพศ      ☐ ชาย      ☐ หญิง
- 2.อายุ      ☐ ต่ำกว่า 20 ปี      ☐ ระหว่าง 21-40 ปี      ☐ ระหว่าง 41-60 ปี      ☐ มากกว่า 60 ปี
- 3.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา      ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า      ☐ ปวส.  
                 ☐ ปริญญาตรี      ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 4.อาชีพ      ☐ เกษตรกร      ☐ ผู้ประกอบการ      ☐ ข้าราชการ  
                 ☐ ลูกจ้าง      ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้**

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = พอใจน้อย    1 = พอใจน้อยที่สุด

| ที่                                    | รายละเอียดการให้บริการ                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                        |                                                                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1                                      | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)                             |                  |   |   |   |   |
| 2                                      | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)             |                  |   |   |   |   |
| 3                                      | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่                            |                  |   |   |   |   |
| 4                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี |                  |   |   |   |   |
| 5                                      | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      |                  |   |   |   |   |
| 6                                      | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ                       |                  |   |   |   |   |

| ที่                                | รายละเอียดการให้บริการ                                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                    |                                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          |                                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1                                  | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                        |                  |   |   |   |   |
| 2                                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ |                  |   |   |   |   |
| 3                                  | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                         |                  |   |   |   |   |
| 4                                  | ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |
| 5                                  | คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                  |                  |   |   |   |   |
| 6                                  | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ          |                  |   |   |   |   |
| 7                                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 8                                  | ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้                     |                  |   |   |   |   |
| 3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ |                                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1                                  | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 2                                  | ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์                                     |                  |   |   |   |   |
| 3                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน                |                  |   |   |   |   |
| 4. ช่องทางการให้บริการ             |                                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1                                  | ได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ                                          |                  |   |   |   |   |
| 2                                  | มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม                                            |                  |   |   |   |   |

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ**