

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้ที่มีรับบริการทุกกลุ่มงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม โดยสอบถามความคิดเห็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ , ๒ , ๓ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดมหาสารคาม โรงเรียนเอกชนในจังหวัดมหาสารคาม และบุคคลทั่วไป เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

**วัตถุประสงค์การประเมิน**

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มอำนาจการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล กลุ่มลูกเสือยุวกาชาด และกิจการนักเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

**ขั้นตอนการดำเนินการและเกณฑ์การประเมิน**

| ขั้นตอนที่ | รายละเอียดการดำเนินการ  | ตัวชี้วัด                                      |
|------------|---|--|
| ๑          | หน่วยงานมีการออกแบบการประเมินความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุง กระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการที่ทันการ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบาย การบริการต่าง ๆ เป็นต้น | ทุกกลุ่มงานมีเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ |
| ๒          | หน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการให้บริการ   | ทุกกลุ่มงานได้รับการประเมิน                    |
| ๓          | วิเคราะห์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อหน่วยงานในภาพรวม ครบทุกกลุ่ม  | ความพึงพอใจในการรับบริการ                      |

**การดำเนินการ**

๑. ประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๓. วิเคราะห์ลักษณะงานของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม
๔. ออกแบบเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่เหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล และวิธีการเก็บข้อมูล
๖. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
๗. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการเก็บข้อมูล โดยจัดทำเป็น QR-Code สำหรับประเมินทุกกลุ่มงาน
๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานส่วนที่เกี่ยวข้อง

### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและเป็นรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมายดังนี้

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | หมายถึง มากที่สุด  |
| ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | หมายถึง มาก        |
| ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | หมายถึง ปานกลาง    |
| ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | หมายถึง น้อย       |
| ๑.๐๐ - ๑.๕๐ | หมายถึง น้อยที่สุด |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

| สถานภาพ          | จำนวน<br>(๒๒๕ คน) | ร้อยละ |
|------------------|-------------------|--------|
| ๑. เพศ           |                   |        |
| ชาย              | ๖๒                | ๒๗.๕๖  |
| หญิง             | ๑๖๓               | ๗๔.๔๔  |
| ๒. อายุ          |                   |        |
| ต่ำกว่า ๒๕ ปี    | ๕๘                | ๒๕.๗๗  |
| ๒๖ - ๕๐ ปี       | ๑๒๕               | ๕๕.๕๖  |
| มากกว่า ๕๐ ปี    | ๔๒                | ๑๘.๖๗  |
| ๓. ระดับการศึกษา |                   |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๓๒                | ๑๔.๒๒  |
| ปริญญาตรี        | ๑๔๕               | ๖๔.๔๔  |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๔๘                | ๒๑.๓๓  |
| ๔. สังกัด        |                   |        |
| สพฐ.             | ๖๐                | ๒๖.๖๗  |
| กศน.             | ๑๖                | ๗.๑๑   |
| สช.              | ๑๐๖               | ๔๗.๑๑  |
| บุคคลทั่วไป      | ๔๓                | ๑๙.๑๑  |

| สถานภาพ                                   | จำนวน<br>(๒๒๕ คน) | ร้อยละ |
|---|-------------------|--------|
| ๕. ประสบการณ์ในการทำงาน                   |                   |        |
| ๑ - ๕ ปี                                  | ๖๙                | ๓๐.๖๗  |
| ๖ - ๑๐ ปี                                 | ๗๐                | ๓๑.๑๑  |
| มากกว่า ๑๐ ปี                             | ๘๖                | ๓๘.๒๒  |
| ๖. กลุ่มงานที่ใช้บริการ                   |                   |        |
| - กลุ่มอำนวยการ                           | ๑๔                | ๖.๒๒   |
| - กลุ่มบริหารงานบุคคล                     | ๕๐                | ๒๒.๒๒  |
| - กลุ่มพัฒนาการศึกษา                      | ๒๒                | ๙.๗๘   |
| - กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล          | ๒๑                | ๙.๓๓   |
| - กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน              | ๗๕                | ๓๓.๓๓  |
| - กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน | ๒๘                | ๑๒.๔๔  |
| - กลุ่มนโยบายและแผน                       | ๑๒                | ๕.๓๓   |
| - หน่วยตรวจสอบภายใน                       | ๓                 | ๑.๓๓   |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๒.๔๔) มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๕๕.๕๕) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๖๔.๔๔) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัด (สพฐ.) สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด (กศน.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในจังหวัด (ร้อยละ ๔๗.๑๑) และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ๑๐ ปี (ร้อยละ ๓๘.๒๒) เมื่อพิจารณากลุ่มงานที่ผู้รับบริการใช้บริการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีจำนวน ๘ กลุ่มงาน เรียงตามลำดับค่าร้อยละสูงสุดลงมา ได้แก่

๑. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
๒. กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
๓. กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๔
๔. กลุ่มพัฒนาการศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๗
๕. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓
๖. กลุ่มอำนวยการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๒
๗. กลุ่มนโยบายและแผน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓
๘. ตรวจสอบภายใน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงานในสำนักงานศึกษาธิการ  
จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้าน และเป็นรายข้อ

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย และลำดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงาน  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน  
การให้บริการ โดยรวมและเป็นรายข้อ

| ข้อ | ข้อความ                                  | $\bar{X}$ | SD.  | แปล<br>ความหมาย |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
| ๑.  | ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | ๔.๕๕      | ๐.๗๒ | มากที่สุด       |
| ๒.  | การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว      | ๔.๒๐      | ๐.๔๒ | มาก             |
| ๓.  | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง             | ๔.๓๔      | ๐.๕๓ | มาก             |
| รวม |  | ๔.๓๖      | ๐.๕๖ | มาก             |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงานในสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคามในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๖$ ,  $SD. = ๐.๕๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่  
ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ ,  $SD. = ๐.๗๒$ ) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการ  
อธิบายชี้แจงมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๔$ ,  $SD. = ๐.๕๓$ ) และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมี  
ค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ,  $SD. = ๐.๔๒$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย และลำดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงาน  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
โดยรวมและเป็นรายข้อ

| ข้อ | ข้อความ  | $\bar{X}$ | SD.  | แปล<br>ความหมาย |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
| ๑.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ         | ๔.๔๙      | ๐.๗๖ | มาก             |
| ๒.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว          | ๔.๒๖      | ๐.๔๖ | มาก             |
| ๓.  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น | ๔.๓๑      | ๐.๕๕ | มาก             |
| รวม |  | ๔.๓๕      | ๐.๕๙ | มาก             |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงานในสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคามในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = ๔.๓๕$ ,  $SD. = ๐.๕๙$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ  
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๔๙$ ,  $SD. = ๐.๗๖$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อ  
ซักถามได้ตรงประเด็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ ,  $SD. = ๐.๕๕$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก  
รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD. = ๐.๔๖$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย และลำดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงาน  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
โดยรวมและเป็นรายชื่อ

| ข้อ | ข้อความ                              | $\bar{X}$ | SD.  | แปล<br>ความหมาย |
|-----|--------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| ๑.  | มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๓.๘๘      | ๑.๑๓ | มาก             |
| ๒.  | สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ    | ๔.๒๖      | ๐.๔๖ | มาก             |
| ๓.  | มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ | ๔.๓๑      | ๐.๕๔ | มาก             |
| รวม |                                      | ๔.๑๕      | ๐.๗๑ | มาก             |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ  
จังหวัดมหาสารคามในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๕$   
SD.= ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ด้านมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยมาก  
ที่สุดเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ , SD.= ๐.๕๔) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ , SD.= ๐.๔๖) และมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} =$   
๓.๘๘, SD.= ๑.๑๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย และลำดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงาน  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ  
โดยรวมและเป็นรายชื่อ

| ข้อ | ข้อความ                                    | $\bar{X}$ | SD.  | แปล<br>ความหมาย |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
| ๑.  | ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ           | ๔.๑๓      | ๑.๐๐ | มาก             |
| ๒.  | ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว     | ๔.๒๒      | ๐.๔๗ | มาก             |
| ๓.  | มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๓๒      | ๐.๕๓ | มาก             |
| รวม |  | ๔.๒๒      | ๐.๖๗ | มาก             |

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของทุกกลุ่มงานในสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคามในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ , SD.=๐.๖๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ด้านมีความชัดเจนในการให้  
คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๓๒$ , SD.=๐.๕๓) รองลงมาคือ ได้รับบริการ  
ที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ , SD.=๐.๔๗) และได้รับบริการที่ตรงตามความ  
ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๑๓$ , SD.=๑.๐๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

๑. สถานที่คับแคบแออัด ที่จอดรถไม่เพียงพอ
๒. ควรเพิ่มการบริการถ่ายเอกสารในสำนักงาน
๓. การติดต่อประสานงานผ่านเบอร์โทรศัพท์ภายในไม่สะดวก
๔. ไม่พบเจ้าหน้าที่เป็นบางครั้ง

ภาคผนวก

## แบบประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- คำชี้แจง** ๑. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
๒. ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๕ ปี  ๒๖ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สังกัด  สพฐ.  กศน.  สช.  บุคคลทั่วไป
๕. ประสบการณ์  ๑ - ๕ ปี  ๖ - ๑๐ ปี  มากกว่า ๑๐ ปี
๖. กลุ่มงานที่ใช้บริการ
- กลุ่มอำนวยการ
  - กลุ่มบริหารงานบุคคล
  - กลุ่มพัฒนาการศึกษา
  - กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล
  - กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน
  - กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน
  - กลุ่มนโยบายและแผน
  - หน่วยตรวจสอบภายใน

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ๕ หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด      ๔ หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก
- ๓ หมายถึง พึงพอใจในปานกลาง      ๒ หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

| ลำดับที่   | การให้บริการ                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
|  |  | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b> |  |                  |   |   |   |   |
| ๑.   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย           |                  |   |   |   |   |
| ๒.   | การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว                |                  |   |   |   |   |
| ๓.   | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง                       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>       |  |                  |   |   |   |   |
| ๔.   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ         |                  |   |   |   |   |
| ๕.   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว          |                  |   |   |   |   |
| ๖.   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>            |  |                  |   |   |   |   |
| ๗.   | มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง               |                  |   |   |   |   |
| ๘.   | สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                  |                  |   |   |   |   |
| ๙.   | มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ               |                  |   |   |   |   |



| ลำดับที่                            | การให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------|--|------------------|---|---|---|---|
|                                     |  | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ |  |                  |   |   |   |   |
| ๑๐.                                 | ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ           |                  |   |   |   |   |
| ๑๑.                                 | ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว     |                  |   |   |   |   |
| ๑๒.                                 | มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในความร่วมมือนี้อา ณ โอกาสนี้

แบบประเมินความพึงพอใจ



<http://gg.gg/13mc88>