



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ประเภทผู้ใช้บริการ  ประชาชนทั่วไป  พนักงาน/ลูกจ้าง  ข้าราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ.....
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท

ตอนที่2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้

5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด 0=ไม่พึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1	
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย						
2	มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่าย สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>							
1	ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการบริการ						
2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน						
3	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1	จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
2	จัดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ						
<b>ด้านคุณภาพสื่อ</b>							
1	ด้านข้อมูล/เนื้อหา						
	1.1 มีชื่อระบบแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง						
	1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน						
	1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง						
	1.4 เนื้อหา มีความเหมาะสม						
2	ด้านการใช้งาน						
	2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ						
	2.2 การใช้งานง่ายสะดวกในการค้นหาข้อมูล						
3	ด้านรูปแบบ						
	3.1 สีและขนาดตัวอักษรตัวอักษร อ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง						
	3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม						
4	ด้านการนำไปใช้ประโยชน์						
	4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
5	ด้านการประชาสัมพันธ์						
	5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการผู้ความเป็นเลิศต่อไป

ลงชื่อ

ผู้รับบริการ

(.....)