



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว  
จังหวัดจันทบุรี

รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี  
ประจำปี พ.ศ. 2564

เทศบาลตำบลทรายขาว  
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

| กิจกรรมและการกิจ                                                | ร้อยละความพึงพอใจ                     |                             |                                      |                                  |                     |       |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------|-------|
|                                                                 | กระบวนการ/<br>ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ | ช่องทาง<br>การให้<br>บริการ | เจ้าหน้าที่/<br>บุคลากร<br>ให้บริการ | สถานที่และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการ<br>ปฏิบัติงาน | รวม   |
| 1. งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร                              | 95.00                                 | 96.80                       | 95.60                                | 95.85                            | 96.50               | 95.95 |
| 2. งานให้บริการด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์                        | 95.80                                 | 96.00                       | 94.50                                | 95.80                            | 95.50               | 95.52 |
| 3. งานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม                               | 96.80                                 | 96.60                       | 96.00                                | 96.50                            | 95.70               | 96.32 |
| 4. งานให้บริการด้านน้ำประปา<br>รับชำระ/ขอติดตั้งมาตรน้ำ/ซ่อมแซม | 94.50                                 | 95.00                       | 93.80                                | 96.45                            | 95.00               | 94.95 |
| 5. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า<br>สาธารณะ                   | 95.80                                 | 95.50                       | 96.80                                | 96.60                            | 96.00               | 96.14 |
| 6. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน<br>และสิ่งปลูกสร้าง     | 96.50                                 | 96.85                       | 95.60                                | 97.00                            | 96.80               | 96.55 |
| 7. งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ                            | 96.50                                 | 96.00                       | 95.80                                | 96.00                            | 96.80               | 96.22 |
| 8. งานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย                              | 96.70                                 | 97.00                       | 96.50                                | 97.00                            | 97.60               | 96.96 |
| รวม                                                             | 95.95                                 | 96.22                       | 95.58                                | 96.10                            | 96.11               | 96.08 |

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานให้บริการด้านน้ำประปามีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทรายขาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเหลือในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางแผนผังกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการในด้านดังกล่าว

2.1.2 การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูล และช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน

2.1.3 การจัดสถานที่ที่สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

2.14 ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ ตามที่สาธารณะต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ หรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อติดต่อสอบถาม จัดป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่อง และชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ และงานให้บริการด้านงานน้ำประปา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร การให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทรายขาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงานพนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

2.2.2 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจ ที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

2.2.3 ปลุกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนัก ว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจจุดที่มองเห็นได้ง่าย ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมิน โดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่ง ของการพิจารณาความดีความชอบและอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2.2.4 ความสุภาพ บุคลากรของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมการออกกำลังกาย มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้





## ประกาศเทศบาลตำบลทรายขาว

### เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่เทศบาลตำบลทรายขาว ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อยู่ในระดับมากที่สุดหรือดีมากเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินเป็นรายด้านที่ได้คะแนนสูงสุด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในข้อความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายประเสริฐ ฤทธลสนอง)

นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลทรายขาว

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

### ของเทศบาลตำบลทรายขาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

.....

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ – ชาย จำนวน ๔๔ คน - หญิง จำนวน ๕๖ คน

๒. อายุ...ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๑๘ คน

๕) ปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน

๒) ประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน

๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน

๓) มัธยมศึกษา จำนวน ๒๑ คน

๗) อื่น ๆ จำนวน – คน

๔) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๒๒ คน

๔. อาชีพ - เกษตรกร จำนวน ๓๗ คน

- รับจ้าง จำนวน ๒๘ คน

- ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน

- รับราชการ จำนวน ๖ คน

- อื่น ๆ จำนวน ๑๒ คน

#### ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารราชการ

จำนวน ๒ คน

- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวน ๒ คน

- การขอรับเบี้ยยังชีพ

จำนวน ๘ คน

- การชำระค่าน้ำประปา

จำนวน ๗๐ คน

- การขอใช้น้ำประปา

จำนวน ๔ คน

- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

จำนวน ๘ คน

- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

จำนวน ๕ คน

- การชำระค่าขยะมูลฝอย

จำนวน ๔ คน

- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

จำนวน ๓ คน

- การจดทะเบียนพาณิชย์

จำนวน ๕ คน



- การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์

จำนวน ๗ คน

- อื่น ๆ

ยกเลิกการใช้น้ำประปา

จำนวน ๒ คน

ขอโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา

จำนวน ๒ คน

### ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

| รายการประเมิน                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ         |                          |                          |                                    |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                   | มากที่สุด<br>หรือดีมาก   | มาก<br>หรือดี            | ปานกลาง<br>หรือพอใช้     | น้อยกว่า<br>หรือต่ำกว่า<br>มาตรฐาน | น้อยที่สุด<br>หรือต้อง<br>ปรับปรุง<br>แก้ไข |
| ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ                                                                 |                          |                          |                          |                                    |                                             |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน<br>และมีความคล่องตัว ๓.๕๒                                | ๖๓ คน<br>(๖๓.๐๐)<br>๓.๑๕ | ๒๕ คน<br>(๒๕.๐๐)<br>๑.๐๐ | ๑๒ คน<br>(๑๒.๐๐)<br>๐.๓๖ |                                    |                                             |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๔.๒๓                                                                | ๓๘ คน<br>(๓๘.๐๐)<br>๑.๙๐ | ๔๗ คน<br>(๔๗.๐๐)<br>๑.๘๘ | ๑๕ คน<br>(๑๕.๐๐)<br>๐.๔๕ |                                    |                                             |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ๔.๓๖                             | ๔๘ คน<br>(๔๘.๐๐)<br>๒.๔๐ | ๔๒ คน<br>(๔๒.๐๐)<br>๑.๖๘ | ๘ คน<br>(๘.๐๐)<br>๐.๒๔   | ๒ คน<br>(๒.๐๐)<br>๐.๐๔             |                                             |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเท่า<br>เทียมกัน) ๔.๔๐ | ๕๑ คน<br>(๕๑.๐๐)<br>๒.๕๕ | ๓๙ คน<br>(๓๙.๐๐)<br>๑.๕๖ | ๙ คน<br>(๙.๐๐)<br>๐.๒๗   | ๑<br>(๑.๐๐)<br>๐.๐๒                |                                             |
| ๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่<br>ละขั้นตอน ๔.๔๒                                           | ๕๑ คน<br>(๕๑.๐๐)<br>๒.๕๕ | ๔๑ คน<br>(๔๑.๐๐)<br>๑.๖๔ | ๗ คน<br>(๗.๐๐)<br>๐.๒๑   | ๑ คน<br>(๑.๐๐)<br>๐.๐๒             |                                             |



|                                                                                                                             |                          |                          |                          |                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--|
| ๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ๔.๓๐                                              | ๔๖ คน<br>(๔๖.๐๐)<br>๒.๓๐ | ๓๘ คน<br>(๓๘.๐๐)<br>๑.๕๒ | ๑๖ คน<br>(๑๖.๐๐)<br>๐.๔๘ |                        |  |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ                                                                                      |                          |                          |                          |                        |  |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ<br>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/<br>อัธยาศัยดี) ๔.๔๘                          | ๕๖ คน<br>(๕๖.๐๐)<br>๒.๘๐ | ๓๖ คน<br>(๓๖.๐๐)<br>๑.๔๔ | ๘ คน<br>(๘.๐๐)<br>๐.๒๔   |                        |  |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก<br>ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) ๔.๔๑               | ๕๑ คน<br>(๕๑.๐๐)<br>๒.๕๕ | ๓๙ คน<br>(๓๙.๐๐)<br>๑.๕๖ | ๑๐ คน<br>(๑๐.๐๐)<br>๐.๓๐ |                        |  |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ<br>เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ ๒.๔๘                             | ๔๔ คน<br>(๔๔.๐๐)<br>๒.๔๕ | ๔๓ คน<br>(๔๓.๐๐)<br>๐.๑๖ | ๗ คน<br>(๗.๐๐)<br>๐.๒๑   | ๑ คน<br>(๑.๐๐)<br>๐.๐๒ |  |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ๔.๑๑ | ๕๘ คน<br>(๕๘.๐๐)<br>๒.๙๐ | ๒๕ คน<br>(๒๕.๐๐)<br>๑.๐๐ | ๗ คน<br>(๗.๐๐)<br>๐.๒๑   |                        |  |
| ๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ<br>เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๔๑                                          | ๕๑ คน<br>(๕๑.๐๐)<br>๒.๕๕ | ๓๙ คน<br>(๓๙.๐๐)<br>๑.๕๖ | ๑๐ คน<br>(๑๐.๐๐)<br>๐.๓๐ |                        |  |
| ๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่<br>เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ ๔.๗๘                  | ๘๒ คน<br>(๘๒.๐๐)<br>๔.๑๐ | ๑๔ คน<br>(๑๔.๐๐)<br>๐.๕๖ | ๔ คน<br>(๔.๐๐)<br>๐.๑๒   |                        |  |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                   |                          |                          |                          |                        |  |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ<br>เดินทางมารับบริการ ๔.๑๙                                                            | ๒๙ คน<br>(๒๙.๐๐)<br>๑.๔๕ | ๖๑ คน<br>(๖๑.๐๐)<br>๒.๔๔ | ๑๐ คน<br>(๑๐.๐๐)<br>๐.๓๐ |                        |  |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์<br>สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ๔.๔๔                  | ๖๐ คน<br>(๖๐.๐๐)<br>๓.๐๐ | ๒๔ คน<br>(๒๔.๐๐)<br>๐.๙๖ | ๑๖ คน<br>(๑๖.๐๐)<br>๐.๔๘ |                        |  |

|                                                                              |                          |                          |                          |                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--|
| ๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ<br>โดยรวม ๔.๒๖                              | ๓๗ คน<br>(๓๗.๐๐)<br>๑.๘๕ | ๕๒ คน<br>(๕๒.๐๐)<br>๒.๐๘ | ๑๑ คน<br>(๑๑.๐๐)<br>๐.๓๓ |                        |  |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ<br>ในการให้บริการ ๔.๓๗                  | ๔๐ คน<br>(๔๐.๐๐)<br>๒.๐๐ | ๕๑ คน<br>(๕๑.๐๐)<br>๒.๐๔ | ๑๑ คน<br>(๑๑.๐๐)<br>๐.๓๓ |                        |  |
| ๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือ ๔.๒๘                         | ๓๘ คน<br>(๓๘.๐๐)<br>๑.๙๐ | ๕๒ คน<br>(๕๒.๐๐)<br>๒.๐๘ | ๑๐ คน<br>(๑๐.๐๐)<br>๐.๓๐ |                        |  |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น<br>ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ๔.๓๘    | ๕๒ คน<br>(๕๒.๐๐)<br>๒.๖๐ | ๓๕ คน<br>(๓๕.๐๐)<br>๑.๔๐ | ๑๒ คน<br>(๑๒.๐๐)<br>๐.๓๖ | ๑ คน<br>(๑.๐๐)<br>๐.๐๒ |  |
| ๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย ๔.๓๗   | ๔๗ คน<br>(๔๗.๐๐)<br>๒.๓๕ | ๔๓ คน<br>(๔๓.๐๐)<br>๑.๗๒ | ๑๐ คน<br>(๑๐.๐๐)<br>๐.๓๐ |                        |  |
| ๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/<br>คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ๔.๔๓       | ๕๒ คน<br>(๕๒.๐๐)<br>๒.๖๐ | ๓๙ คน<br>(๓๙.๐๐)<br>๑.๕๖ | ๙ คน<br>(๙.๐๐)<br>๐.๒๗   |                        |  |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ<br>๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ<br>๔.๓๙ | ๔๕ คน<br>(๔๕.๐๐)<br>๒.๒๕ | ๔๙ คน<br>(๔๙.๐๐)<br>๑.๙๖ | ๖ คน<br>(๖.๐๐)<br>๐.๑๘   |                        |  |
| ๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์<br>๔.๔๖                           | ๕๒ คน<br>(๕๒.๐๐)<br>๒.๖๐ | ๔๒ คน<br>(๔๒.๐๐)<br>๑.๖๘ | ๖ คน<br>(๖.๐๐)<br>๐.๑๘   |                        |  |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจาก<br>การบริการของหน่วยงาน ๔.๖๑            | ๖๑ คน<br>(๖๑.๐๐)<br>๓.๐๕ | ๓๙ คน<br>(๓๙.๐๐)<br>๑.๕๖ |                          |                        |  |

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม -

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

| รายการประเมิน                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ร้อยละ | แปลความ   | อันดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------|-----------|--------|
| <b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>                                                                       |                         |        |           |        |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                     | ๓.๕๒                    | ๗๐.๔๐  | มาก       | ๖      |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                  | ๔.๒๓                    | ๘๔.๖๐  | มากที่สุด | ๕      |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                                   | ๔.๓๖                    | ๘๗.๒๐  | มากที่สุด | ๓      |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเท่าเทียมกัน)                           | ๔.๔๐                    | ๘๘.๐๐  | มากที่สุด | ๒      |
| ๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                 | ๔.๔๒                    | ๘๘.๔๐  | มากที่สุด | ๑      |
| ๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                          | ๔.๓๐                    | ๘๖.๐๐  | มากที่สุด | ๔      |
| <b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                                  |                         |        |           |        |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)                           | ๔.๔๘                    | ๘๙.๖๐  | มากที่สุด | ๒      |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)              | ๔.๔๑                    | ๘๘.๒๐  | มากที่สุด | ๓      |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                             | ๒.๔๘                    | ๕๖.๘๐  | ปานกลาง   | ๖      |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๔.๑๑                    | ๘๒.๒๐  | มาก       | ๕      |
| ๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      | ๔.๔๑                    | ๘๘.๒๐  | มากที่สุด | ๔      |
| ๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                 | ๔.๗๘                    | ๙๕.๖๐  | มากที่สุด | ๑      |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                               |                         |        |           |        |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                        | ๔.๑๙                    | ๘๓.๘๐  | มาก       | ๘      |

|                                                                                                |      |       |           |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-----------|---|
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๔.๔๔ | ๘๘.๘๐ | มากที่สุด | ๑ |
| ๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                         | ๔.๒๖ | ๘๕.๒๐ | มากที่สุด | ๗ |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                                             | ๔.๓๗ | ๘๗.๔๐ | มากที่สุด | ๕ |
| ๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                    | ๔.๒๘ | ๘๕.๖๐ | มากที่สุด | ๖ |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                               | ๔.๓๘ | ๘๗.๖๐ | มากที่สุด | ๓ |
| ๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย                              | ๔.๓๗ | ๘๗.๔๐ | มากที่สุด | ๔ |
| ๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้                                  | ๔.๔๓ | ๘๘.๖๐ | มากที่สุด | ๒ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ                                                             |      |       |           |   |
| ๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ                                                          | ๔.๓๙ | ๘๗.๘๐ | มากที่สุด | ๓ |
| ๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์                                                    | ๔.๔๖ | ๘๙.๒๐ | มากที่สุด | ๒ |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน                                       | ๔.๖๑ | ๙๒.๒๐ | มากที่สุด | ๑ |
| ภาพรวมความพึงพอใจ                                                                              | ๔.๒๙ | ๘๕.๘๐ | มากที่สุด | - |

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น  
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์  
ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

