บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ โทร.๐ ๓๙๔๘ ๐๔๐๑

ที่ จบ๕๒๕๐๑.๑.๕ /ว ๓ **วันที่** ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสอยดาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลสอยดาว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลสอยดาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลสอยดาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการตามด้านต่างๆ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวแสงอรุณ เจียมอ่อน)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นายกฤษณ์ ลอยเกตุ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสอยดาว
☑ เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา
☐ เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ
☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
☐ เห็นควรให้ดำเนินการตามเสนอ
☐ เห็นควร.....

(นายสมบัติ ภูสง่า)
ปลัดเทศบาลตำบลสอยดาว
10 มิ.ย. 2567

(นายประเสริฐ กุศลสนอง)
นายกเทศมนตรีตำบลสอยดาว
10 มิ.ย. 2567

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสอยดาว
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลสอยดาว

อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ประกาศเทศบาลตำบลสอยดาว

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ตามที่เทศบาลตำบลสอยดาว ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว อยู่ในระดับมากที่สุดหรือดีมากเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินเป็นรายด้านที่ได้คะแนนสูงสุด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในข้อความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายประเสริฐ กุศลสนอง)
นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสอยดาว

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวมผลการปฏิบัติงาน
๑. งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	๙๐.๕๐	๙๐.๐๐	๙๒.๓๐	๙๔.๐๐	**๙๑.๗๐**
๒. งานให้บริการด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์	๙๒.๐๐	๙๐.๔๐	๘๐.๙๐	๘๕.๕๐	**๘๗.๒๐**
๓. งานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	๙๐.๐๐	๘๔.๐๐	๗๙.๕๐	๘๕.๕๐	**๘๔.๗๕**
๔. งานให้บริการด้านน้ำประปา รับชำระ/ขอติดตั้งมาตรน้ำ/ซ่อมแซม	๙๔.๒๐	๘๙.๐๐	๙๕.๐๐	๙๒.๒๐	**๙๒.๖๐**
๕. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๐.๐๐	๘๙.๕๐	๙๓.๐๐	๘๙.๕๐	**๙๐.๕๐**
๖. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๔.๐๐	๙๖.๐๐	๙๕.๐๐	๙๕.๘๐	**๙๕.๒๐**
๗. งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ	๘๐.๐๐	๘๖.๕๐	๘๐.๐๐	๙๒.๕๐	**๘๔.๗๕**
๘. งานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๕๐	๙๕.๐๐	๙๗.๐๐	๙๓.๕๐	**๙๕.๕๐**
รวม	**๙๐.๙๐**	**๙๐.๐๕**	**๘๙.๐๙**	**๙๑.๐๗**	**๙๐.๒๘**

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม และงานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว ในช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลสอยดาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ วิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการ จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๑.๒ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการให้บริการ โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

๒.๑.๓ การจัดสถานที่ที่สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

๒.๑๔ ปรับปรุงช่องทางการให้บริการของเว็บไซต์หลักให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันเสมอ เผยแพร่ช่องทางการให้บริการ หรือช่องทางการติดต่อ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อติดต่อสอบถาม พัฒนาเทคโนโลยีของหน่วยงานให้ทันสมัย เพื่อนำมาปรับปรุงใช้กับ ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม งานให้บริการด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ และ มีผลการประเมินความพึงใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอยดาว ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรการให้บริการ มีผลคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลสอยดาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงานพนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

๒.๒.๒ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจ ที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๒.๒.๓ ปลูกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนัก ว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจจุดที่มองเห็นได้ง่าย ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมิน โดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่ง ของการพิจารณาความดีความชอบ และอบรบพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒.๒.๔ ความสุภาพ บุคลากรของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทมีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้

<u>รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ</u>

<u>ของเทศบาลตำบลสอยดาว</u>

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

****

<u>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ – ชาย จำนวน ๒๖ คน - หญิง จำนวน ๒๔ คน

๒. อายุ...ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๔ คน ๕) ปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน

๒) ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน ๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๓) มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน ๗) อื่น ๆ จำนวน – คน

๔) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๑๔ คน

๔. อาชีพ - เกษตรกร จำนวน ๑๔ คน -รับจ้าง จำนวน ๑๔ คน - ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน

- รับราชการ จำนวน ๔ คน - อื่น ๆ จำนวน ๑๐ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารราชการ	จำนวน ๕ คน
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๑ คน
- การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๗ คน
- การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๑ คน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๒ คน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๒ คน
- การชำระค่าขยะมูลฝอย	จำนวน ๕ คน
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๗ คน
- การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
- การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์	จำนวน ๔ คน
- อื่น ๆ	จำนวน ๖ คน

ยกเลิกการใช้น้ำประปา จำนวน - คน

ขอโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา จำนวน ๑ คน

ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด หรือดีมาก	มาก หรือดี	ปานกลาง หรือพอใช้	น้อยกว่า หรือต่ำกว่า มาตรฐาน	น้อยที่สุดหรือ ต้องปรับปรุง แก้ไข
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ๔.๐๔	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๗ คน (๗.๐๐) ๐.๔๒	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๔.๑๐	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๕๔		
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ๔.๐๒	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๒๙ คน (๒๙.๐๐) ๒.๓๒	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๒
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อน - หลัง มีความเท่าเทียมกัน) ๔.๑๐	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๑.๓๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๕ คน (๕.๐๐) ๐.๓๐		๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๒
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน ๔.๐๐	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๐.๖๐	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ ๔.๐๘	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๐.๖๐		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อัธยาศัยดี) ๔.๐๒	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๑.๓๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๒๔	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๕๔		๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๒

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) ๔.๒๐	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๑.๕๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๓ คน (๓.๐๐) ๐.๑๘	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๔.๐๔	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๑.๕๐	๒๒ คน (๒๒.๐๐) ๑.๗๖	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๐.๗๘		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ๔.๐๔	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๒๕ คน (๒๕.๐๐) ๒.๐๐	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๐.๖๐	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๒๐	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๓๒ คน (๓๒.๐๐) ๒.๕๖	๔ คน (๔.๐๐) ๐.๒๔		
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ๔.๔๘	๒๘ คน (๒๘.๐๐) ๒.๘๐	๑๘ คน (๑๘.๐๐) ๑.๔๔	๔ คน (๔.๐๐) ๐.๒๔		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๔.๐๔	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๑.๐๐	๓๒ คน (๓๒.๐๐) ๒.๕๖	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๘๔		
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ๓.๙๘	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๒๕ คน (๒๕.๐๐) ๒.๐๐	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๐.๗๘		
๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ๔.๑๔	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๑.๓๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๖ คน (๖.๐๐) ๐.๓๖		
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ๓.๘๔	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๑.๐๐	๒๓ คน (๒๓.๐๐) ๑.๘๔	๑๖ คน (๑๖.๐๐) ๐.๙๖	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ๓.๘๔	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๘๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๐.๘๔	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ๓.๘๘	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๙๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๐.๙๐		
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย ๔.๐๐	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๐.๗๒		
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ๔.๐๘	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๓๐ คน (๓๐.๐๐) ๒.๔๐	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ๔.๓๒	๒๐ คน (๒๐.๐๐) ๒.๐๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๔ คน (๔.๐๐) ๐.๒๔		
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ๔.๒๒	๑๘ คน (๑๘.๐๐) ๑.๘๐	๒๕ คน (๒๕.๐๐) ๒.๐๐	๗ คน (๗.๐๐) ๐.๔๒		
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ๔.๓๐	๒๒ คน (๒๒.๐๐) ๒.๒๐	๒๓ คน (๒๓.๐๐) ๑.๘๔	๔ คน (๔.๐๐) ๐.๒๔		๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๒

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม - ไม่มี -

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก	๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก	๒
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก	๕
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน - หลัง มีความเท่าเทียมกัน)	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก	๑
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก	๖
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๐๘	๘๑.๖๐	มาก	๓
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก	๖
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก	๒
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก	๔
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก	๕
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก	๓
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก	๓

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓.๙๘	๗๙.๖๐	มาก	๕
๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก	๑
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓.๘๔	๗๖.๘๐	มาก	๗
๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๘๔	๗๖.๘๐	มาก	๘
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	๓.๘๘	๗๗.๖๐	มาก	๖
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก	๔
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๘	๘๑.๐๘	มาก	๒
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก	๑
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก	๓
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มาก	๒
ภาพรวมความพึงพอใจ	๔.๐๙	๘๑.๗๐	มาก	-

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น

“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”