



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๓๔๔๘ ๐๔๐๑

ที่ จบ๕๐๕๐๑.๑.๕/ว.๘ วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทรายขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว

ตามที่เทศบาลตำบลทรายขาว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลทรายขาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลทรายขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการตามด้านต่างๆ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวแสงอรุณ เจียมอ่อน)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็นอื่น

.....
.....
.....

ลงชื่อ

(นายประเสริฐ กุศลสนอง)

นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทราญขาว
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2565**

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลทรายขาว
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	93.00	91.80	90.30	93.00	92.85	92.19
2. งานให้บริการด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์	85.30	85.00	79.89	91.50	85.85	85.51
3. งานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	92.30	91.00	80.00	93.20	90.70	89.44
4. งานให้บริการด้านน้ำประปา รับชำระ/ขอติดตั้งมาตรน้ำ/ซ่อมแซม	91.20	88.80	91.70	91.85	92.80	91.27
5. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	90.80	94.00	90.00	86.60	91.50	90.58
6. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	90.30	91.85	93.00	93.40	92.20	92.15
7. งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ	82.50	85.40	75.80	91.00	85.80	84.10
8. งานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย	90.70	93.00	95.00	92.50	95.70	93.38
รวม	89.52	90.11	86.97	91.64	90.93	89.83

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอฮอด จังหวัดจันทบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอฮอด จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ และงานให้บริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทรายขาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (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 อำเภอฮอด จังหวัดจันทบุรี พบว่า งานให้บริการด้านการขอต่อใบอนุญาตฯ งานให้บริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ และงานให้บริการด้านสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทรายขาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงานพนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

2.2.2 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีใจใ้บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจ ที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

2.2.3 ปลูกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนัก ว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจจุดที่มองเห็นได้ง่าย ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมิน โดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่ง ของการพิจารณาความดีความชอบและอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2.2.4 ความสุภาพ บุคลากรของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้



ประกาศเทศบาลตำบลทรายขาว

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลตำบลทรายขาว ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อยู่ในระดับมากที่สุดหรือดีมากเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินเป็นรายด้านที่ได้คะแนนสูงสุด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในข้อความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐
๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในข้อความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายประเสริฐ กุศลสนอง)

นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลทรายขาว

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลทรายขาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

๒. อายุ...ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๔ คน

๕) ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน

๒) ประถมศึกษา จำนวน ๑๔ คน

๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๓) มัธยมศึกษา จำนวน ๑๕ คน

๗) อื่น ๆ จำนวน - คน

๔) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๑๑ คน

๔. อาชีพ - เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน

- รับจ้าง จำนวน ๒๐ คน - ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน

- รับราชการ จำนวน ๑ คน

- อื่น ๆ จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารราชการ	จำนวน ๒ คน
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๓ คน
- การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๑ คน
- การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๖ คน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๓ คน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๓ คน
- การชำระค่าขยะมูลฝอย	จำนวน ๖ คน
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๗ คน
- การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน

- การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์	จำนวน ๕ คน
- อื่น ๆ	จำนวน ๑ คน
ยกเลิกการใช้น้ำประปา	จำนวน - คน
ขอโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา	จำนวน - คน

ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด หรือดีมาก	มาก หรือ ดี	ปานกลาง หรือพอใช้	น้อยกว่า หรือต่ำกว่า มาตรฐาน	น้อยที่สุด หรือต้อง ปรับปรุง แก้ไข
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ๔.๐๘	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๓๐ คน (๓๐.๐๐) ๒.๕๐	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๔.๐๐	๑๓ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๒๘ คน (๒๘.๐๐) ๒.๒๔	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๐.๖๖		
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ๔.๑๖	๑๖ คน (๑๖.๐๐) ๑.๖๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเท่า เทียมกัน) ๔.๑๒	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๓๔ คน (๓๔.๐๐) ๒.๗๒	๕ คน (๕.๐๐) ๐.๓๐		
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ ละขั้นตอน ๔.๑๔	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๑.๕๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๘ คน (๗.๐๐) ๐.๔๘		

๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ๓.๙๘	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๙๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๕๘	๑๐ คน (๑๐.๐๐) ๐.๖๐		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน) ๔.๒๐	๑๖ คน (๑๖.๐๐) ๑.๖๐	๒๘ คน (๒๘.๐๐) ๒.๒๔	๖ คน (๖.๐๐) ๐.๓๖		
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) ๓.๙๘	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๙๐	๓๒ คน (๓๒.๐๐) ๒.๕๖	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘	๑ คน (๑.๐๐) ๐.๐๔	
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๔.๒๒	๑๗ คน (๑๗.๐๐) ๑.๗๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๖ คน (๖.๐๐) ๐.๓๖		
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ๓.๙๖	๙ คน (๙.๐๐) ๐.๙๐	๓๐ คน (๓๐.๐๐) ๒.๔๐	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๐.๖๖		
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๑๔	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๑.๕๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ๔.๑๒	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๑.๓๐	๓๐ คน (๓๐.๐๐) ๒.๔๐	๗ คน (๗.๐๐) ๐.๔๒		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๔.๑๒	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๓๒ คน (๓๒.๐๐) ๒.๕๖	๖ คน (๖.๐๐) ๐.๓๖		
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ๔.๑๘	๑๗ คน (๑๗.๐๐) ๑.๗๐	๒๕ คน (๒๕.๐๐) ๒.๐๐	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ๔.๑๘	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๕ คน (๕.๐๐) ๐.๓๐		
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ๔.๐๘	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๓๒ คน (๓๒.๐๐) ๒.๕๖	๗ คน (๗.๐๐) ๐.๔๒		
๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ๔.๑๒	๑๔ คน (๑๔.๐๐) ๑.๔๐	๒๘ คน (๒๘.๐๐) ๒.๒๔	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ๔.๑๐	๑๓ คน (๑๓.๐๐) ๑.๓๐	๒๙ คน (๒๙.๐๐) ๒.๓๒	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย ๔.๑๐	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๓๓ คน (๓๓.๐๐) ๒.๖๔	๖ คน (๖.๐๐) ๐.๓๖		
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ๔.๐๖	๑๑ คน (๑๑.๐๐) ๑.๑๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ๔.๑๖	๑๖ คน (๑๖.๐๐) ๑.๖๐	๒๖ คน (๒๖.๐๐) ๒.๐๘	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ๔.๑๐	๑๒ คน (๑๒.๐๐) ๑.๒๐	๓๑ คน (๓๑.๐๐) ๒.๔๘	๗ คน (๗.๐๐) ๐.๔๒		
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน ๔.๑๔	๑๕ คน (๑๕.๐๐) ๑.๕๐	๒๗ คน (๒๗.๐๐) ๒.๑๖	๘ คน (๘.๐๐) ๐.๔๘		

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๐๘	๘๑.๖๐	มาก	๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก	๕
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก	๓
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเท่าเทียมกัน)	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก	๓
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก	๒
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๙๘	๗๙.๖๐	มาก	๖
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก	๒
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓.๙๘	๗๙.๖๐	มาก	๕
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก	๑
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๙๖	๗๙.๒๐	มาก	๖
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก	๓
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก	๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก	๕

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก	๑
๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก	๒
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๐๘	๘๑.๖๐	มาก	๗
๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก	๓
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก	๔
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก	๖
๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๖	๘๑.๒๐	มาก	๘
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก	๑
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก	๓
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก	๒
ภาพรวมความพึงพอใจ	๔.๑๑	๘๒.๑๒	มาก	-

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”



