



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ที่ นม ๗๗๓๐๑/ ๕๗๕

วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการปรับปรุง งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๔ คน รายละเอียดตามประกาศการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด (แบบภาพรวม) และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และควรนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการต่อไป

✓

(นางวัลภา โกติรัมย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ

၃၆၆၈ ခရစ်နှစ် ၁၂၈၇ ခုနှစ် ၁၁/၁၂  
 - နေပြည်တော် မြို့နယ် ၁၁/၁၂  
 ဝန်ထမ်း

(นางสาวดวงจิตร ทองมวล)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางสาวดวงจิตร ทองมวล)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

30 W.A. 2566

— ၁၅၆၂၄၈၅  
၈၇၈၆၂၅၀

(นายดำรงศักดิ์ นันอุมาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

30 W.A. 2565



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด  
เรื่อง ประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อนำข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผลการสำรวจ มีดังนี้

การให้บริการภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

๑ ด้านระยะเวลา

๑.๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๙๕.๕๕%)

๑.๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๙๐.๙๐%)

๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ

ให้บริการระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๖๓.๖๓%)

๒.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๗๕.๐๐%)

๒.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๗๒.๗๒%)

๓.๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๖๑.๓๖%)

๓.๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำได้ เป็นต้นระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๖๑.๓๖%)

๓.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,

ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

/...๓.๕) การให้บริการ...

๓.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๕๔.๕๔%)

๔.๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๖๕.๙๐%)

๔.๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม  
หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระดับความพึงพอใจ ระดับควรปรับปรุง มากที่สุด  
(๘๑.๘๑%)

๔.๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๕๐.๐๐%)

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด  
(๙๓.๑๘%)

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดจะนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายดำรงศักดิ์ นันอุมาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด  
เรื่อง ประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อนำข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผลการสำรวจ มีดังนี้

การให้บริการภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

๑ ด้านระยะเวลา

๑.๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๙๕.๔๕%)

๑.๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๙๐.๙๐%)

๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ

ให้บริการระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๖๓.๖๓%)

๒.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๗๕.๐๐%)

๒.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๗๒.๗๒%)

๓.๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๖๑.๓๖%)

๓.๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำได้ เป็นต้นระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๖๑.๓๖%)

๓.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,

ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

/...๓.๕) การให้บริการ...

๓.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๑๐๐%)

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๕๔.๕๔%)

๔.๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดี มากที่สุด (๖๕.๙๐%)

๔.๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม  
หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระดับความพึงพอใจ ระดับควรปรับปรุง มากที่สุด  
(๘๑.๘๑%)

๔.๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  
ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก มากที่สุด (๕๐.๐๐%)

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด  
(๙๓.๑๘%)

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดจะนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายดำรงศักดิ์ นันอุมาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

|                    |                |
|--------------------|----------------|
| ร่าง               | .....          |
| พิมพ์              | ..... ๒๕/๐๕/๖๖ |
| ตรวจ/ทาน           | ..... ๒๕/๕/๖๖  |
| ผอ.กอง/หัวหน้าส่วน | .....          |
| ปลัด อบต.          | ..... ๒๖/๖/๖๖  |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด (แบบภาพรวม)  
ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดแบบภาพรวม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีผลประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน ๔๔ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินงาน**

๑ - ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย แบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบรายงานผลด้วยการพรรณนา ความ

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ**

**ตารางที่ ๑** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๔ คน)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                 |            |        |
| เพศหญิง                       | ๒๓         | ๕๒.๒๗  |
| เพศชาย                        | ๒๑         | ๔๗.๗๒  |
| <b>๒. อายุ</b>                |            |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                 | ๐          | ๐      |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                    | ๑๐         | ๒๒.๗๒  |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                    | ๒๘         | ๖๓.๖๓  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                   | ๖          | ๑๓.๖๓  |
| <b>๓. อาชีพผู้มารับบริการ</b> |            |        |
| เกษตรกร/ทำไร่/ทำนา            | ๑๐         | ๒๒.๗๒  |
| ผู้ประกอบการ                  | ๑๒         | ๒๗.๒๗  |
| รับจ้างทั่วไป                 | ๑๕         | ๓๔.๐๙  |
| ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ฯ     | ๒          | ๔.๕๔   |
| นักเรียน/นักศึกษา             | ๐          | ๐      |
| อื่น ๆ                        | ๕          | ๑๑.๓๖  |

| ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| <b>๔. ส่วนราชการที่มาติดต่อ</b> |            |        |
| สำนักปลัด อบต.                  | ๒๑         | ๔๗.๗๒  |
| กองคลัง                         | ๑๙         | ๔๓.๑๘  |
| กองช่าง                         | ๔          | ๙.๐๙   |
| กองสวัสดิการสังคม               | ๐          | ๐      |
| กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม    | ๐          | ๐      |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม      | ๐          | ๐      |

**สรุปผล** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๒๗ และเพศชาย ร้อยละ ๔๗.๗๒ ตามลำดับ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๖๓ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๗๒ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๓.๖๓ ตามลำดับ อาชีพผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๔.๐๙ รองลงมาคือ อาชีพผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๗.๒๗ อาชีพ เกษตรกร/ทำไร่/ทำนา ร้อยละ ๒๒.๗๒ อื่น ๆ ร้อยละ ๑๑.๓๖ และ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ฯ ร้อยละ ๔.๕๔ ตามลำดับ ส่วนราชการที่มีผู้มาติดต่อ มากที่สุด คือ สำนักปลัด อบต. ร้อยละ ๔๗.๗๒ รองลงมาคือ กองคลัง ร้อยละ ๔๓.๑๘ และกองช่าง ร้อยละ ๙.๐๙ ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ทำการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ๕ ระดับ ดังนี้

|   |         |             |
|---|---------|-------------|
| ๕ | หมายถึง | ดีมากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | ดี          |
| ๓ | หมายถึง | ปานกลาง     |
| ๒ | หมายถึง | พอใช้       |
| ๑ | หมายถึง | ควรปรับปรุง |

#### ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถาม ๒๗ คน)

| ประเด็นคำถาม                                                                | ระดับความพึงพอใจ (คน) |                |              |           |              | เกณฑ์ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------|--------------|------------------|
|                                                                             | ๕                     | ๔              | ๓            | ๒         | ๑            |                  |
| ๑. ด้านระยะเวลา                                                             |                       |                |              |           |              |                  |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                   | ๔๒<br>(๙๕.๔๕%)        | ๒<br>(๔.๕๕%)   | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%) | ๐<br>(๐%)    | ดีมากที่สุด      |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                               | ๔๐<br>(๙๐.๙๐%)        | ๔<br>(๙.๐๙%)   | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%) | ๐<br>(๐%)    | ดีมากที่สุด      |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                  |                       |                |              |           |              |                  |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ | ๒๘<br>(๖๓.๖๓%)        | ๑๓<br>(๒๙.๕๕%) | ๒<br>(๔.๕๕%) | ๐<br>(๐%) | ๑<br>(๒.๒๗%) | ดีมากที่สุด      |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                           | ๓๓<br>(๗๕.๐๐%)        | ๑๐<br>(๒๒.๗๒%) | ๑<br>(๒.๒๗%) | ๐<br>(๐%) | ๐<br>(๐%)    | ดีมากที่สุด      |

| ประเด็นคำถาม                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ (คน) |                |              |               |                | เกณฑ์ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|---------------|----------------|------------------|
|                                                                                                       | ๕                     | ๔              | ๓            | ๒             | ๑              |                  |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                      | ๔๔<br>(๑๐๐%)          | ๐<br>(๐%)      | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                     |                       |                |              |               |                |                  |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                            | ๓๗<br>(๘๔.๐๙%)        | ๗<br>(๑๕.๙๐%)  | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                    | ๒๗<br>(๖๑.๓๖%)        | ๑๗<br>(๓๘.๖๓%) | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ดี เป็นต้น         | ๑๗<br>(๓๘.๖๓%)        | ๒๗<br>(๖๑.๓๖%) | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดี               |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๔<br>(๑๐๐%)          | ๐<br>(๐%)      | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                     | ๔๔<br>(๑๐๐%)          | ๐<br>(๓.๗๐%)   | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                      |                       |                |              |               |                |                  |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                              | ๑๘<br>(๔๐.๙๐%)        | ๒๔<br>(๕๔.๕๕%) | ๒<br>(๔.๕๕%) | ๑<br>(๓.๗๐%)  | ๐<br>(๐%)      | ดี               |
| ๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                            | ๑๕<br>(๓๔.๐๙%)        | ๒๙<br>(๖๕.๙๐%) | ๐<br>(๐%)    | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดี               |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือ - พิมพ์ ฯลฯ               | ๓<br>(๖.๘๑%)          | ๐<br>(๐%)      | ๐<br>(๐%)    | ๕<br>(๑๑.๓๖%) | ๓๖<br>(๘๑.๘๑%) | ควรปรับปรุง      |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                      | ๒๒<br>(๕๐.๐๐%)        | ๑๗<br>(๓๘.๖๓%) | ๒<br>(๔.๕๕%) | ๐<br>(๐%)     | ๓<br>(๖.๘๑%)   | ดีมากที่สุด      |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <b>ภาพรวม</b> อยู่ในระดับใด                                       | ๔๑<br>(๙๓.๑๘%)        | ๒<br>(๔.๕๕%)   | ๑<br>(๒.๒๗%) | ๐<br>(๐%)     | ๐<br>(๐%)      | ดีมากที่สุด      |

## สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

### ๑. ด้านระยะเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความ พึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

### ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๐ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๗ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๗ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับ ดี

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน มี ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๔ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๙ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง จำนวน ๓๖ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับควรปรับปรุง

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง จำนวน ๓ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้สรุปข้อมูล :

