



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลชะมาย

ที่ นศ. ๕๕๑๐๕/๒๙๓

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

ตามที่เทศบาลตำบลชะมายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายหรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลชะมาย เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ ของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชะมาย จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒,๙๒๕ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒,๐๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๕ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๖ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลชะมายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกเป็นรายหน่วยงาน ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาลตำบลชะมายงานพัฒนาชุมชน มีผู้มาขอรับบริการเรื่องขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด/ขึ้นทะเบียนคนพิการ/ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ้น ๒๔๑ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๒ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๒. กองคลังเทศบาลตำบลชะมาย มีผู้มาขอรับบริการเรื่องภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีโรงเรือน/ภาษีป้าย รวมทั้งสิ้น ๒,๐๓๔ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑,๔๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๖ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓. กองช่างเทศบาลตำบลชะมาย มีผู้มาขอรับบริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง รวมทั้งสิ้น ๕๑ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๕ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผู้มาขอรับบริการเรื่องดูดสิ่งปฏิกูล รวมทั้งสิ้น ๔๗๑ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๖ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๕. กองวิชาการและแผนงาน มีผู้มาขอรับบริการเรื่องขออนุญาตใช้เสียง/ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๒๘ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๙ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยแยกจะดับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

### สำนักปลัดเทศบาลตำบลชะมาย

#### ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการ  
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้เข้ารับบริการ  
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ  
ได้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์  
ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บองจุดบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้เข้ารับ  
บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

## กองคลัง

### ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

## **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

### **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

### **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์องค์กรฯบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีผู้รับบริการ จำนวน ๑,๔๒๕ คน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

### **กองช่าง**

#### **๑. ด้านเวลา**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามซึ่งแจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่วรับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

## กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

## ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผู้รับบริการ จำนวน ๓๓๐ คน ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามซึ่งแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

## กองวิชาการและแผนงาน

## ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หันนั่งสีอิฐ ฯลฯ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ดำเนินการ  
เรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลล查มาย มีค่าคะแนนความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

เห็นควรแจ้งงานบริการต่างๆ ทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานบริการประชาชนในส่วนที่  
เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนาถยา ชัยกิจ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

- จันทร์ พันธุ์ ฤทธิ์, น้ำตก  
พืชสวน ประมง จังหวัด  
เชียงใหม่ ๘๐๐๐๐  
๙๙๙-๐๔-๐๐

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลล查ะมาย อําเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลล查ะมาย ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ค.๑ เพศ		ผลรวม	๑๐๐.๐๐
ชาย	๗๙	๗๙.๗๙	
หญิง	๒๖	๒๖.๙๑	
ค.๒ อายุ		ผลรวม	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๑๖.๔๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๓๙.๖๙	
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๓.๗๓	
ค.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		ผลรวม	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๒๙	๒๙.๒๙	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๖๒.๖๒	
ปริญญาตรี	๗๘	๗๘.๗๘	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
ค.๔ อาชีพของผู้รับบริการ		ผลรวม	๑๐๐.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๑๑.๕๐	
ผู้ประกอบการ	๓	๓.๗๗	
ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๔๕	๑๔๕.๗๓	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
อื่นๆ ...	๐	๐.๐๐	

๑๔. งบประมาณการที่มาของรับบริการ	๑๙๙	๑๐๐.๐๐
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๘	๑๖.๕๖
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนคนพิการ	๓๗	๑๔.๗๓
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๐๙	๖๔.๕๑

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด									
คิดเป็นร้อยละ	๑๖๙ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑๖๙ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๖ ๘๙.๓๐	๓๓ ๗.๗๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๒๔ ๑๔.๗๙	๑๔๔ ๘๕.๒๑	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๓ ๑๓.๖๐	๑๔๖ ๘๖.๔๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕ ๕๖.๙๑	๗๔ ๔๓.๗๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	๑๙๔ ๗๓.๓๗	๔๕ ๒๖.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๙ ๕๒.๖๖	๘๐ ๔๗.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งแจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๙ ๕๒.๖๖	๘๐ ๔๗.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๕.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ	๕๖ ๓๓.๓๓	๑๗๓ ๖๖.๘๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๖๓		๘๖.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ	๑๐๙ ๖๓.๙๐	๖๑ ๓๖.๑๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๖๓		๘๙.๖๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ	๑๑๓ ๖๖.๘๖	๕๖ ๓๓.๑๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๖๖		๙๓.๙๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ	๑๑๔ ๖๗.๔๕	๕๕ ๓๙.๕๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๖๗		๙๓.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ	๑๗๙ ๗๙.๓๓	๕๐ ๒๓.๖๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๗๖		๙๕.๙๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๑๑๙ ๖๖.๙๗	๕๗ ๓๓.๗๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๖๖		๙๓.๙๐
๔.ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ	๙๙ ๕๕.๕๓	๗๗ ๔๔.๔๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๙ ๔.๕๔		๙๐.๙๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองคลัง เทศบาลตำบลละหมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ ๑** เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองคลังเทศบาลตำบลละหมาย

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

รายการ		จำนวน	เปอร์เซ็นต์
๑.๑ เพศ		๑,๕๙๔	๑๐๐.๐๐
ชาย		๖๑๒	๔๗.๘๔
หญิง		๘๗๓	๕๒.๑๖
๑.๒ อายุ		๑,๕๙๔	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี		๔๔๙	๓๔.๔๕
๔๑ - ๖๐ ปี		๘๕๙	๖๐.๒๔
๖๑ ปีขึ้นไป		๑๙	๑.๒๗
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		๑,๕๙๔	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา		๒๕๖	๑๖.๙๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		๗๐๔	๔๖.๐๓
ปริญญาตรี		๗๔๗	๔๕.๐๑
สูงกว่าปริญญาตรี		๗๑	๔.๐๐
๑.๔ อาชีพของผู้รับบริการ		๑,๕๙๔	๑๐๐.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		๕๗	๓.๗๐
ผู้ประกอบการ		๘๕๔	๕๖.๘๔
ประชาชนผู้มารับบริการ		๘๗๓	๕๒.๑๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		๑	๐.๐๗
อื่นๆ ...		๐	๐.๐๐

รายการ	จำนวน	หน่วย
๑.๕ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๑,๔๗๔	๑๐๐.๐๐
ภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีโรงเรือน/ภาษีป้าย	๑,๔๒๕	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ไม่ตอบ	จำนวนผู้ไม่รู้	จำนวนผู้ไม่สนใจ	จำนวนผู้ไม่ต้องการ	จำนวนผู้ไม่ทราบ	จำนวนผู้ไม่ระบุสาเหตุ	จำนวนผู้ไม่ระบุสาเหตุ
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ	๕๕๙ ๗๘.๐๓	๙๘๙ ๖๑.๙๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๓๙	๘๗.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๕๙๖ ๕๗.๙๖	๕๙๙ ๔๙.๐๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๙	๙๑.๔๐	
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง <sup>*</sup> ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๕๙๖ ๕๗.๙๖	๕๙๙ ๔๙.๐๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๙	๙๑.๔๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ	๕๕๑ ๖๖.๐๓	๕๙๙ ๔๙.๐๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๖๖	๙๓.๒๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ	๗๕๕ ๕๙.๙๘	๖๗๐ ๕๙.๐๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๓	๙๐.๖๐	
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๗๑๑ ๕๗.๐๐	๖๙๔ ๕๙.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๙	๙๐.๔๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ	๗๕๕ ๕๙.๙๘	๖๗๐ ๕๙.๐๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๓	๙๐.๖๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ	๗๙๖ ๕๐.๙๕	๖๙๙ ๕๙.๐๖	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๑.๔๙	๔.๕๑	๙๐.๔๐	

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ	๘๕๐ ๖๕.๙๖	๗๘๕ ๓๔.๐๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๖๖	๔.๖๖	๙๓.๙๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ	๗๒๖ ๕๐.๙๔	๖๙๙ ๔๙.๐๖	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๕๑	๔.๕๑	๙๐.๙๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ	๗๕๕ ๕๒.๙๘	๖๗๐ ๔๗.๐๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๕๓	๔.๕๓	๙๐.๙๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ	๗๔๑ ๕๙.๐๐	๖๘๕ ๔๙.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๕๙	๔.๕๙	๙๐.๙๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ	๗๒๖ ๕๐.๙๔	๖๙๙ ๔๙.๐๖	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๕๑	๔.๕๑	๙๐.๙๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๗๕๕ ๕๒.๙๘	๖๗๐ ๔๗.๐๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๕๓	๔.๕๓	๙๐.๙๐
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ	๘๕๐ ๖๕.๙๖	๗๘๕ ๓๔.๐๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑,๔๙๕ ๔.๖๖	๔.๖๖	๙๓.๙๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองช่าง เทศบาลตำบลซะมาย อําเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองช่างเทศบาลตำบลซะมาย

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ค.๑ เพศ		ชาย	๗๐๐.๐๐
ชาย		๒๓	๖๒.๑๖
หญิง		๑๔	๓๗.๘๔
ค.๒ อายุ		สาม	๗๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		○	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี		๓๓	๓๕.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี		๒๔	๖๔.๙๗
๖๐ ปีขึ้นไป		○	๐.๐๐
ค.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		สาม	๗๐๐.๐๐
ประถมศึกษา		๑	๒.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า		๑๑	๒๙.๗๒
ปริญญาตรี		๒๕	๖๗.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี		○	๐.๐๐
ค.๔ อาชีพของผู้รับบริการ		สาม	๗๐๐.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		○	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ		๑๗	๔๕.๗๔
ประชาชนผู้มารับบริการ		๒๐	๕๗.๐๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		○	๐.๐๐
อื่นๆ ...		○	๐.๐๐

รายการ	จำนวน	หน่วย
จ.๔ งานบริการที่ไม่ขอรับบริการ	๓๐	๑๐๐.๐๐
ขออนุญาตก่อสร้าง	๓๗	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด									
คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐	๐	๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐	๐	๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ									
คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๒๗	๙	๒๘.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๐	๙๕.๐๐
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๐.๒๗	๑๑	๒๘.๗๓	๐	๐	๐	๓๗	๔.๗๐	๙๕.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๒๗	๑๑	๒๘.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๐	๙๕.๐๐
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน									
คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐	๐	๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๖๗	๙	๒๔.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ความเต็มใจและความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสุภาพ									
คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๓	๙๕.๖๐
๓.๑ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓	๐	๐	๐	๓๗	๔.๗๓	๙๕.๖๐
คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๓	๙๕.๖๐
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น									
คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗	๔.๗๓	๙๕.๖๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสิ่งบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ	๒๖ ๗๐.๙๗	๑๑ ๒๕.๗๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๗๐	๙๕.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ	๒๓ ๖๒.๑๖	๑๔ ๓๗.๘๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๖๙	๙๕.๔๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ	๒๓ ๖๒.๑๖	๑๔ ๓๗.๘๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๖๙	๙๕.๔๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ	๒๕ ๖๗.๕๖	๑๙ ๓๒.๔๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๖๗	๙๕.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ	๒๕ ๖๗.๕๖	๑๙ ๓๒.๔๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๖๗	๙๕.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๒๕ ๗๔.๓๗	๙ ๒๑.๖๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๗๔	๙๕.๖๐
๔.ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ	๒๕ ๖๗.๕๖	๑๙ ๓๒.๔๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๗ ๓๗	๔.๖๗	๙๕.๔๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชุมแสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลชุมแสง

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ค.๑ เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗๗๔	๕๕.๗๓
หญิง	๑๕๖	๔๔.๒๗
ค.๒ อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๑๖.๙๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕๔	๗๖.๙๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๖.๐๘
ค.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๐	๓.๐๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า	๒๒๑	๙๖.๙๖
ปริญญาตรี	๙๙	๓๐.๐๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ค.๔ อาชีพของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๔	๗.๕๗
ผู้ประกอบการ	๗๙	๒๓.๙๓
ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๒๙	๓๙.๐๙
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๐.๙๐
อื่นๆ ...	๕๕	๑๕.๙๗

๑.๔ งานบริการที่มานขอรับบริการ	๓๓๐	๑๐๐.๐๐
ดูดสีงปภกุล	๓๓๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
รายการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	มาก	มากที่สุด	ผลรวม	ต่อวัน	ต่อเดือน
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๕%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๘๔	๕๖.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๕%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๘๔	๕๖.๘๐
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๓%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๘๔	๕๖.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๕%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๘๔	๕๖.๘๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ	๙๑%	๑๔	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๙๖	๕๙.๘๐
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๕%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๘๔	๕๖.๘๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๓%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๙๐	๕๙.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ที่แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ	๙๗%	๓%	๐	๐	๐	๐	๓๓๐	๔.๙๐	๕๙.๘๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ	๒๕๐ ๘๗.๘๗	๕๐ ๑๒.๑๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ	๒๕๗ ๙๐.๐๐	๓๓ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ	๒๕๗ ๙๐.๐๐	๓๓ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ	๒๕๗ ๙๐.๐๐	๓๓ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ	๒๕๗ ๙๐.๐๐	๓๓ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๓๓๐ ๑๐๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ	๒๕๐ ๘๗.๘๗	๕๐ ๑๒.๑๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓๓๐ ๙๔๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลชุมชน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองวิชาการและแผนงานเทศบาลตำบลชุมชน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

๑.๑ เพศ	๗๗	๑๐๐.๐๐
ชาย	๓๔	๔๙.๗๕
หญิง	๕๓	๕๘.๒๕
๑.๒ อายุ	๗๗	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๖.๘๘
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๓๔.๐๖
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๖	๕๐.๕๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๕๖
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๗๗	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๑๐	๑๐.๘๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๗	๖๗.๐๓
ปริญญาตรี	๒๐	๒๑.๘๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๑.๔ อาชีพของผู้รับบริการ	๗๗	๑๐๐.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๕๙	๖๔.๘๓
ประชาชนผู้มารับบริการ	๒๗	๒๗.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ ...	๕	๕.๕๐

รายการ	จำนวน	หน่วย
๑.๕ งานบริการที่นาข้อรับบริการ	๗๙	๑๐๐.๐๐
ขออนุญาตใช้เสียง	๑๗	๑๘.๖๘
ทะเบียนพาณิชณ์	๗๔	๘๑.๓๒

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	๖๙	๗๙	๘๙	๙๙	๑๙	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ	๖๙	๗๙	๘๙	๙๙	๑๙	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๖๙	๗๙	๘๙	๙๙	๑๙	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๔๙	๕๙	๖๙	๗๙	๑๙	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ	๖๑	๗๐	๗๙	๘๙	๑๑	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ	๖๑	๗๐	๗๙	๘๙	๑๑	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๔๙	๕๙	๖๙	๗๙	๑๙	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ	๖๑	๗๐	๗๙	๘๙	๑๑	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งทางข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ	๔๙	๕๙	๖๙	๗๙	๑๑	๒๙	๓๙	๔๙	๕๙

รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ	รายการ
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ	๗๑	๒๐	๐	๐	๐	๙๑	๔.๗๘	๙๕.๖๐	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ	๖๙	๒๙	๐	๐	๐	๙๑	๔.๖๘	๙๓.๖๐	
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์องค์กรด้วยการ คิดเป็นร้อยละ	๔๙	๔๙	๐	๐	๐	๙๑	๔.๔๖	๙๓.๔๐	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ	๖๑	๒๙	๑	๐	๐	๙๑	๔.๖๒	๙๔.๔๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มน้ำแข็ง สีเสื้อพิมพ์ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ	๕๙	๓๑	๑	๐	๐	๙๑	๔.๖๐	๙๔.๐๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	๕๙	๓๒	๐	๐	๐	๙๑	๔.๖๐	๙๔.๐๐	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ	๕๙	๓๒	๐	๐	๐	๙๑	๔.๖๐	๙๔.๐๐	