



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลชะมาย

ที่ นศ. ๕๕๐๕/~~๔๗๙~~

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

ด้วยเทศบาลตำบลชะมายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายหรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลชะมาย เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไปผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลชะมาย จำนวนรวมทั้งสิ้น ๓,๘๒๑ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจำนวน ๒,๙๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๓ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกเป็นรายหน่วยงาน ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล งานพัฒนาชุมชน มีผู้มาขอรับบริการเรื่องขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด/ขึ้นทะเบียนคนพิการ/ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๒. กองคลัง มีผู้มาขอรับบริการเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย รวมทั้งสิ้น ๓,๐๗๐ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒,๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๘ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓. กองช่าง มีผู้มาขอรับบริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง รวมทั้งสิ้น ๘๒ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผู้มาขอรับบริการเรื่องดูดสิ่งปฏิกูล รวมทั้งสิ้น ๔๔๒ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๖ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๕. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีผู้มาขอรับบริการเรื่องขออนุญาตใช้เสียง/ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๒๗ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๙ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**โดยแยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้**  
**สำนักปลัดเทศบาลตำบลละหมาย**

**๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

**๒. ด้านสถานที่การให้บริการ**

๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

**๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ**

๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

**กองคลัง**

**๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

**๒. ด้านสถานที่การให้บริการ**

๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

### **๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ**

๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

### **กองช่าง**

#### **๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

#### **๒. ด้านสถานที่การให้บริการ**

๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

#### **๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ**

๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

## กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

### ๒. ด้านสถานที่การให้บริการ

๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ,สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

### ๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ

๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน,ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐

๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐

๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐

๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ [ในภาพรวม](#) อยู่ในระดับดี ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

## กองยุทธศาสตร์และบประมาณ

### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐

### ๒. ด้านสถานที่การให้บริการ

๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ,สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

### ๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ

๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน,ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐  
สรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลซะมาย มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

เห็นควรแจ้งงานบริการต่างๆ ทราบและคงไว้ซึ่งมาตรฐานเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางอารีย์ รักษ์ศรีทอง)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลซะมาย

-นายกฤษณะ ใจดี

หลังจากนั้นท่านได้ลงนามในแบบฟอร์มที่ระบุว่า “ได้อ่านและทำความเข้าใจในรายละเอียดของเอกสารนี้แล้ว และขออนุมัติให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในเอกสารดังกล่าว”

(นายภานุषฐิ เครือยศ)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลซะมาย

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลซะมาย

-นายกฤษณะ ใจดี

(นายประพันน์ รักษ์ศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลซะมาย



## การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลalachamay ประจำปี ๒๕๖๔



งานวิเคราะห์นโยบายและแผน  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลตำบลalachamay

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลจะมายในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๔  
เทศบาลตำบลจะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจะมาย ในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๒,๙๘๑ คน

**๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สถานภาพทั่วไป และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล ดังนี้

เทศบาลตำบลจะมายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจะมายหรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลจะมาย เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไปผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลจะมาย จำนวนรวมทั้งสิ้น ๓,๙๘๑ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒,๙๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๓ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกเป็นรายหน่วยงาน ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาลงานพัฒนาชุมชนมีผู้มาขอรับบริการเรื่องขั้นทะเบียนเด็กแรกเกิด/ขั้นทะเบียนคนพิการ/ขั้นทะเบียนผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๒. กองคลัง มีผู้มาขอรับบริการเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย รวมทั้งสิ้น ๓,๐๗๐ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๒,๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๔ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓. กองช่าง มีผู้มาขอรับบริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง รวมทั้งสิ้น ๘๒ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผู้มาขอรับบริการเรื่องดูดสิ่งปฏิกูล รวมทั้งสิ้น ๔๔๒ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๕. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีผู้มาขอรับบริการเรื่องขออนุญาตใช้เสียง/ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๒๗ คน และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๙ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละหมายในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลละหมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

---

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลละหมาย จำนวน ๒,๙๘๑ คน จากผู้ใช้บริการ ทั้งสิ้น ๓,๙๒๑ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๒,๙๘๑	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑,๒๔๒	๔๑.๖๖
หญิง	๑,๗๓๙	๕๘.๓๔
๑.๒ อายุ	๒,๙๘๑	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๐.๒๗
๒๑ – ๔๐ ปี	๑,๒๑๗	๔๐.๗๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๑,๖๕๙	๕๕.๖๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๐	๓.๓๔
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๒,๙๘๑	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๔๔๙	๑๕.๐๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า	๑,๑๗๒	๓๙.๓๒
ปริญญาตรี	๑,๒๙๗	๔๓.๔๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๖๓	๒.๑๑

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มากอัตรับบริการ	๒,๙๗๑	๑๐๐.๐๐
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔๐	๑.๓๔
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนคนพิการ	๒๗	๐.๙๑
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๙๖	๓.๒๒
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	๒,๒๖๕	๗๔.๘๔
ขออนุญาตก่อสร้าง	๖๒	๒.๐๘
คุดสิ่งปฏิกูล	๓๔๗	๑๒.๘๔
ขออนุญาตใช้เสียง	๑๙	๐.๖๔
ทะเบียนพาณิชณ์	๘๕	๒.๘๔

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้								
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๗๘๕ ๙๓.๗๖	๑๙๖ ๖.๒๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๕	๙๘.๘๐		
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๗๔๐ ๙๓.๙๖	๒๐๑ ๖.๗๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๓	๙๘.๖๐		
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>									
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ ปากกา เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๘๙๐ ๙๕.๖๐	๑๖๑ ๕.๔๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๕	๙๘.๐๐		
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>									
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>									
๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่ท้าผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๗๘๐ ๙๓.๗๖	๒๐๑ ๖.๗๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๓	๙๘.๖๐		
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๗๘๕ ๙๓.๗๖	๑๙๖ ๖.๒๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๕	๙๘.๘๐		
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๗๘๕ ๙๓.๗๖	๑๙๖ ๖.๒๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๙๘๑ ๔.๙๕	๙๘.๘๐		

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในการรวม อัญในระดับใด คิดเป็นร้อยละ</u>	๒,๘๙๕ ๙๔.๗%	๑๕๖	๐	๐	๐	๒,๘๙๑	๔.๙๕	๙๙.๐๐
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ								๔.๙๕
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน								๔.๙๕

### 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 – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละหมาย ประจำปี ๒๕๖๔  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลละหมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลละหมาย จำนวน ๑๖๓ คน จากผู้รับบริการทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๑๖๓	๑๐๐.๐๐
ชาย	๔๕	๓๓.๗๔
หญิง	๑๑๘	๖๖.๒๖
๑.๒ อายุ	๑๖๓	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑.๘๔
๒๑ – ๔๐ ปี	๔๗	๒๙.๒๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๙	๒๔.๓๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๗๑	๔๙.๐๗
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๑๖๓	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๔๒	๒๕.๗๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๕	๓๔.๒๘
ปริญญาตรี	๒๒	๑๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๔๕

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๑๖๓	๑๐๐.๐๐
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔๐	๒๔.๕๔
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนคนพิการ	๒๗	๑๖.๔๖
ผู้มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๙๖	๕๙.๕๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๗๘ ๙๕.๖๖	๒๕ ๑๕.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๑๑ ๙๖.๕๐	๒๒ ๑๓.๕๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๗	๙๗.๕๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								๔.๘๖
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>								
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๔๑ ๙๖.๕๐	๒๒ ๑๓.๕๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๗	๙๗.๕๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>								๔.๘๗
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๔๑ ๙๖.๕๐	๒๒ ๑๓.๕๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๗	๙๗.๕๐
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๔๑ ๙๖.๕๐	๒๒ ๑๓.๕๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๗	๙๗.๕๐
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑๗๘ ๙๕.๖๖	๒๕ ๑๕.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๖๓	๔.๘๕	๙๗.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในการรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ</u>	๑๗๙	๒๔	๐	๐	๐	๑๖๓	๔.๘๖	๙๗.๙๐
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ								๔.๘๖
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน								๔.๘๖

### 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 - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองคลัง เทศบาลตำบลลະชາມ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองคลังเทศบาลตำบลลະชາມ จำนวน ๒,๒๖๕ คน จากผู้มารับบริการ ทั้งสิ้น ๓,๐๗๐ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๒,๒๖๕	๑๐๐.๐๐
ชาย	๙๘๐	๔๓.๒๗
หญิง	๑,๒๘๕	๕๖.๗๓
๑.๒ อายุ	๒,๒๖๕	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๙๘๗	๔๓.๓๖
๔๑ – ๖๐ ปี	๑,๒๕๘	๕๕.๕๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑.๑๐
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๒,๒๖๕	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๓๓๒	๑๔.๖๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๖๕	๓๓.๗๗
ปริญญาตรี	๑,๓๓๗	๕๐.๒๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๑.๑๘

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๒,๒๖๕	๑๐๐.๐๐
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	๒,๒๖๕	๑๐๐.๐๐

## ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑,๙๗๗ ๘๘.๑๗	๒๖๕ ๑๑.๙๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑,๙๙๕ ๘๓.๖๖	๓๗๐ ๑๖.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๖.๘๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								๔.๘๘
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>								
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ ปากกา เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๒,๐๐๓ ๙๔.๔๓	๒๖๒ ๑๑.๕๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>								๔.๘๘
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑,๙๗๓ ๘๓.๕๘	๓๗๙ ๑๖.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๖.๘๐
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑,๙๙๕ ๘๓.๖๖	๓๗๐ ๑๖.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๖.๘๐
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๑,๙๙๕ ๘๓.๖๖	๓๗๐ ๑๖.๓๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕ ๔.๘๘	๔.๘๘	๙๖.๘๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ	๑,๘๗๓ ๘๙.๕๘	๓๗๒ ๑๖.๔๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๒,๒๖๕	๔.๘๓	๙๖.๖๐
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ								๔.๗๕
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน								๔.๘๓
								๙๖.๖๐

### 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 – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองช่าง เทศบาลตำบลละมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองช่างเทศบาลตำบลละมาย จำนวน ๖๒ คน จากผู้รับบริการทั้งสิ้น จำนวน ๘๒ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๖๒	๑๐๐.๐๐
ชาย	๔๙	๗๗.๔๑
หญิง	๑๓	๒๒.๕๙
๑.๒ อายุ	๖๒	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๑	๖๖.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๙.๓๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๔.๕๑
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๖๒	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๕	๘.๐๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๓๗.๐๓
ปริญญาตรี	๓๑	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๔.๕๐

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๖๒	๑๐๐.๐๐
ขออนุญาตก่อสร้าง	๖๒	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๕๑  ๘๙.๒๖	๑๑  ๑๗.๗๔	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๘๙  มากที่สุด	๙๖.๔๐
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๔๙  ๗๙.๐๓	๑๓  ๒๐.๙๗	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๗๙  มากที่สุด	๙๕.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								๔.๘๑  ๙๖.๒๐
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>								
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรองรับบริการ ปากกา เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๕๑  ๘๙.๒๖	๑๑  ๑๗.๗๔	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๘๙  มากที่สุด	๙๖.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>								๔.๘๙  ๙๖.๔๐
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๔๙  ๗๙.๐๓	๑๓  ๒๐.๙๗	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๗๙  มากที่สุด	๙๕.๔๐
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๕๑  ๘๙.๒๖	๑๑  ๑๗.๗๔	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๘๙  มากที่สุด	๙๖.๔๐
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๔๙  ๗๙.๐๓	๑๓  ๒๐.๙๗	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๐  ๐.๐๐	๖๒  ๖๒	๔.๗๙  มากที่สุด	๙๕.๔๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้								
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ	๔๙	๑๐	๐	๐	๐	๖๙	๔.๘๔	๙๖.๘๐	
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ								๔.๘๑	๙๖.๙๐
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน								๔.๘๑	๙๖.๙๐

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๑	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๐	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลละหมาด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อ ที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลละหมาด จำนวน ๓๘๗ คน จากผู้รับบริการทั้งสิ้น ๔๕๒ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๓๘๗	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๒๐	๓๑.๐๑
หญิง	๒๖๗	๖๙.๙๙
๑.๒ อายุ	๓๘๗	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๕๒
๒๑ – ๔๐ ปี	๗๙	๒๐.๔๗
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๗๘	๗๙.๔๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๐.๕๒
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๓๘๗	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๔๙	๑๒.๖๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓๗	๖๑.๒๔
ปริญญาตรี	๙๓	๒๑.๗๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๕.๖๔

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๓๘๗	๑๐๐.๐๐
ดูดสิ่งปฏิกูล	๓๘๗	๑๐๐.๐๐

## ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๗%	๔๘	๐	๐	๐	๗๗%	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๗%	๕๑	๐	๐	๐	๗๗%	๔.๘๘	๙๗.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								๔.๘๘
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>								
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรับบริการ ปากกา เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๕%	๗๕	๐	๐	๐	๗๕%	๔.๙๑	๙๙.๙๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>								๔.๙๑
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๖%	๗๓	๐	๐	๐	๗๖%	๔.๙๔	๙๙.๔๐
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๖%	๗๓	๐	๐	๐	๗๖%	๔.๙๔	๙๙.๔๐
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ  <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๗๖%	๗๓	๐	๐	๐	๗๖%	๔.๙๔	๙๙.๔๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	น้อยที่สุด (๐)	จำนวน ผู้รับ บริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๙	๒๓	๐	๐	๐	๗๘๗	๔.๙๕	๙๘.๙๐
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ								๔.๙๕
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน								๔.๙๑
								๙๘.๙๐

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๑	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๐	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคขั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลลazolemany อําเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

\*\*\*\*\*

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของการบริการที่มาติดต่อที่กองยุทธศาสตร์และงบประมาณเทศบาลตำบลลazolemany จำนวน ๑๐๔ คน จากผู้รับบริการทั้งสิ้น ๑๒๗ คน

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป**

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ	๑๐๔	๑๐๐.๐๐
ชาย	๓๙	๓๗.๕๐
หญิง	๖๕	๖๒.๕๐
๑.๒ อายุ	๑๐๔	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๘๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๕	๖๒.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๒๗.๘๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๖.๗๓
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด	๑๐๔	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๒๑	๒๐.๗๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๗	๕๕.๗๑
ปริญญาตรี	๒๒	๒๑.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๘๕

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ งานบริการที่มาขอรับบริการ	๑๐๔	๑๐๐.๐๐
ขออนุญาตใช้เสียง	๑๙	๑๘.๒๗
ทะเบียนพาณิชณ์	๘๕	๘๒.๗๓

## ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ	มาก (๔) คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง (๓) คิดเป็นร้อยละ	น้อย (๒) คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด (๑) คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๙ ๘๕.๕๘	๑๕ ๑๔.๔๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๙๖	๙๗.๙๐
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง/ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๙ ๗๘.๘๕	๒๒ ๒๑.๑๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๗๙	๙๕.๙๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								๔.๘๓
<b>๒. ด้านสถานที่การให้บริการ</b>								
๒.๑ สถานที่การให้บริการมีความ เหมาะสม/ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ ปากกา เป็นต้น <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๕ ๘๑.๗๓	๑๙ ๑๘.๙๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๙๙	๙๖.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการ</b>								๔.๘๙
<b>๓. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ ความเชื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน, ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๙ ๘๕.๕๘	๑๕ ๑๔.๔๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๙๖	๙๗.๙๐
๓.๒ การให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๕ ๘๑.๗๓	๑๙ ๑๘.๙๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๙๙	๙๖.๔๐
๓.๓ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๕ ๘๑.๗๓	๑๙ ๑๘.๙๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๙๙	๙๖.๔๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	จำนวนผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ <u>ในภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด <b>คิดเป็นร้อยละ</b>	๘๙ ๘๕.๘๘	๑๕ ๑๔.๔๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๑๐๔	๔.๘๖ มากที่สุด	๙๗.๙๐
<b>ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								๔.๘๘ ๙๖.๙๐
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน</b>								๔.๘๓ ๙๖.๖๐

### 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 – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด