บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลโนนดินแดง

ที่ บร ๕๓๘๐๖/.....๑๒..... **วันที่** ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

ตามที่เทศบาลตำบลโนนดินแดง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนดินแดง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ ดำเนินแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงขอรายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และเห็นควรนำรายงานปิดประกาศประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็ปไซต์ของเทศบาลฯ ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายไชยา คงทรัพย์)
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรี

.....

ว่าที่ร้อยเอก
(ปริญญา ไชยพัฒน์)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

.....

(นายจำนงค์ เลขะวัฒนะ)
ปลัดเทศบาล

ความเห็น/ข้อสั่งการ

.....

.....

(นายสมชัย กอชัยศิริกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจในการบริการงานสำนักทะเบียนท้องถิ่น
๒. ความพึงพอใจในการบริการงานพัฒนารายได้ กองคลัง
๓. งานขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร กองช่าง
๔. ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนดินแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ			
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานทะเบียนราษฎร	๙๐.๔๗	๙๐.๘๐	๘๕.๕๓	๘๘.๙๓
๒.งานพัฒนารายได้ -จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗๐.๒๕	๗๕.๖๕	๘๗.๔๐	๗๕.๘๔
๓. งานขออนุญาตก่องสร้าง/ดัดแปลงอาคาร	๘๕.๗๑	๙๒.๘๖	๘๒.๑๔	๘๖.๙๐
๔.งานด้านสาธารณสุขฯ -การขอ/การต่ออายุ สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร -การขอ/การต่ออายุ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ -การแจ้งการฆ่าสัตว์ (สุกร) -การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า -การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อป้องกันโรคโควิด-๑๙	๘๘.๖๐	๙๖.๘๐	๙๓.๖๐	๙๓.๐๐
๕.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม -จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ -การให้บริการผู้พิการ	๙๖.๐๐	๙๓.๐๐	๙๔.๓๓	๙๔.๔๔
รวม	๘๖.๒๑	๘๙.๘๒	๘๘.๖๐	๘๗.๘๒

จากตาราง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนดินแดง แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนโดยรวมร้อยละ ๘๗.๘๒ โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการให้บริการผู้พิการ มีค่าคะแนนร้อยละ ๙๔.๔๔ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนร้อยละ ๙๓.๐๐ งานทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนร้อยละ ๘๘.๙๓ งานขออนุญาตก่องสร้าง/ดัดแปลงอาคาร มีค่าคะแนนร้อยละ ๘๖.๙๐ และงานพัฒนารายได้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนร้อยละ ๗๕.๘๔

๖. ข้อเสนอแนะ

๖.๑ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๖.๒ การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๖.๓ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๖.๔ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

๖.๕ ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

ภาคผนวก

กองสาธารณสุขฯ
ทต.โนนดินแดง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง

ที่ ๕๓๘๐๔/๒๙๗ **วันที่** ๒๕ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ณ กองสาธารณสุขและสิงแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งหมด ๘ ประเด็น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

จึงขอเสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชนิดาภา ดอนเหนือ)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

.....

.....

(นางสาวลำดวน โจมพรม)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

.....

.....

(นายจำนงค์ เลขะวัฒนะ)
ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนดินแดง

ทราบ

(นายสมชัย กอชัยศิริกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

วัตถุประสงค์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์นี้ จุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

1. เก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ตุลาคม 2563 ถึง กันยายน 2564
2. วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กันยายน 2564

ขอบเขตการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน รายการประเมิน จำนวน 8 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บแบบประเมินจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้กรอกแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าสถิติ ในการคำนวณข้อมูล โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและแสดงข้อมูลรายปัจจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปใช้ในการบริหารงานวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นผลนำไปสู่ความไว้วางใจ ความมั่นใจและความประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

2. ผลการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	187	58.44
หญิง	133	41.56
รวม	320	100.00
2. ช่วงอายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	71	22.19
31 – 40 ปี	115	35.94
41 – 50 ปี	72	22.50
51 – 60 ปี	37	11.56
60 ปีขึ้นไป	25	7.81
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	63	19.69
มัธยมศึกษาตอนต้น	117	36.56
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	104	32.50
ปวส./อนุปริญญา	12	3.75
ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า	24	7.5
อื่น ๆ ระบุ...	-	-
4. อาชีพ		
เกษตรกรรม	42	13.13
ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป	32	10.00
ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	194	60.63
นักเรียน/นักศึกษา	16	5.00
พนักงานบริษัท/โรงงาน	15	4.69
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	6.56
อื่น ๆ ระบุ.....	-	-

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 และเป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56
2. ผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35.94 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.19 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และไม่มีผู้ประเมินความพึงพอใจที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี
3. ผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 36.56 รองลงมา ระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าหรือสูงกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75
4. ผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 60.63 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอ/การต่ออายุ สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	92	28.75
การขอ/การต่ออายุ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	78	24.38
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	28	8.75
การแจ้งการฆ่าสัตว์ (สุกร)	31	9.69
การจัดการขยะมูลฝอย	5	1.56
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	42	13.13
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	14	4.38
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเหตุรำคาญ	5	1.56
การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเพื่อป้องกันโรคโควิด-๑๙	25	7.81
อื่นๆ ระบุ...	-	-

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการ การขอ/การต่ออายุ สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาคือมาขอรับบริการ การขอ/การต่ออายุการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 การแจ้งการฆ่าสัตว์ (สุกร) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.69 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 การจัดการขยะมูลฝอยและการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเหตุรำคาญ มีผู้มาขอรับบริการเท่ากันจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น/ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	เกณฑ์
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่	221	62	34	3	0	4.57	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย	235	70	15	0	0	4.69	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	278	32	10	0	0	4.84	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	218	56	43	3	0	4.53	มากที่สุด
5. มีความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ	265	32	18	5	0	4.74	มากที่สุด
6. สภาพแวดล้อม/สถานที่มีความเหมาะสม	256	34	22	8	0	4.68	มากที่สุด
7. การแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	253	36	23	8	0	4.67	มากที่สุด
8. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	305	15	0	0	0	4.95	มากที่สุด
ผลรวมคะแนน						**4.71**	**มากที่สุด**

จากตาราง 3 พบว่า

1. **ผู้ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประเด็นระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.95 รองลงมาเป็นประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.84 ประเด็นมีความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.74 ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69 ประเด็นสภาพแวดล้อม/สถานที่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68 ประเด็นการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67 ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53
2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งหมด 8 ประเด็น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71 **อยู่ในระดับมากที่สุด**

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน 4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนน 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
คะแนน 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของกองช่าง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๘ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๒ คน ๒. หญิง จำนวน ๑๖ คน

๒. ช่วงอายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน.....คน ๒. อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน

๓. อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔ คน ๔. อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน

๔. อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน ๕. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน.....คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๕ คน

๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน.....คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร จำนวน ๑๒ คน ๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน

๓. รับราชการ จำนวน ๓ คน ๔. ลูกจ้าง จำนวน ๑ คน

๕. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน.....คน ๕. อื่น ๆ จำนวน ๒ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน.....คน ๒. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒๘ คน

๓. ขอความอนุเคราะห์ใช้เครื่องเสียง จำนวน.....คน ๔. การขออนุญาต พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร จำนวน.....คน

๕. ขอความอนุเคราะห์ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน.....คน ๖. อื่นๆ จำนวน.....คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย 92.86%	๒๖	๒			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ 82.14%	๒๓	๕			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ 75.00%	๒๑	๗			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม 75.00%	๒๑	๗			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 75.00%	๒๑	๗			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 85.71%	๒๔	๔			
๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวกรวดเร็ว 82.14%	๒๓	๕			
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน 64.29%	๑๘	๑๐			
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม 82.14%	๒๓	๕			
๑๐. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย 75.00%	๒๑	๑๗			

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง
เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

---

๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วัตถุประสงค์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์นี้ จุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลจากการ ประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกองคลัง ต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๑. เก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔

๒. วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กันยายน ๒๕๖๔

ขอบเขตการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ซึ่งประกอบด้วย ๓ ส่วน รายการประเมิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บแบบประเมินจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้กรอกแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าสถิติ ในการคำนวณข้อมูล โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและแสดงข้อมูลรายปัจจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปใช้ในการบริหารงานวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นผลนำไปสู่ความไว้วางใจ ความมั่นใจและความประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๒. ผลการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ชาย จำนวน คน หญิง จำนวน คน

อายุ -ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน -๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน

-๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน -๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คน

-๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน -๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน

๒. ความพึงพอใจในโครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๔

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	**มากที่สุด (5)**	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**	**เกณฑ์**
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u> 1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3	64	33	0	0	3.70	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	3	53	44	0	0	3.59	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	1	23	76	0	0	3.25	ปานกลาง
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4	43	53	0	0	3.51	มาก
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u> 1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29	60	10	1	0	4.17	มาก
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	8	38	54	0	0	3.54	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	45	48	0	0	3.59	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	13	57	30	0	0	3.83	มาก
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	44	53	3	0	0	4.41	มาก
2.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารให้ความรู้	41	51	8	0	0	4.33	มาก
ผลรวม						**3.79**	**มาก**

หมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ 75.84

แบบประเมินความพึงพอใจ

โครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี 2564

เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

****

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☑ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ท่านทราบการจัดโครงการจากที่ใด

☐ การประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน

☐ การประชาสัมพันธ์จาก เทศบาลตำบลโนนดินแดง

☐ อื่นๆ .....

๓. ความพึงพอใจในโครงการเร่งรัดและสำรวจผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประจำปี 2564

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓			
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)		✓			
๓	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น		✓			
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ		✓			
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓				
๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓			
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	✓				
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
๒	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		✓			

ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

จัดทำโดย งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลโนนดินแดง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนดินแดง โทร. ๐๔๔ ๖๐๖ ๔๐๖
ที่ บร (ท.ร.) ๕๓๘๐๑/ ๒๖ **วันที่** ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

ด้วย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนดินแดง มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับ การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านฯ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ นั้น

เพื่อเป็นการประเมินการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนดินแดง จึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในด้านต่าง ๆ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละด้านมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

๑. ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก
๒. ร้อยละ ๖๑ – ๘๐ อยู่ในเกณฑ์ ค่อนข้างพอใจ
๓. ร้อยละ ๔๑ – ๖๐ อยู่ในเกณฑ์ เฉย ๆ
๔. ร้อยละ ๒๑ – ๔๐ อยู่ในเกณฑ์ ไม่ค่อยพอใจ
๕. ร้อยละ ๐ – ๒๐ อยู่ในเกณฑ์ ไม่พอใจ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนดินแดง จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามฯ จำนวน ๖๐ ราย จากผู้มาขอรับบริการจำนวน ๑,๐๙๔ ราย สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมิน ร้อยละ ๙๐.๔๗ อยู่ในเกณฑ์พอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผลการประเมิน ร้อยละ ๙๐.๘๐ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน ร้อยละ ๘๕.๕๓ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก
๔. รวมทุกด้าน ผลการประเมิน ร้อยละ ๘๘.๙๓ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิภาภรณ์ จันทร์ศิริ)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

พ.จ.อ.
(ภูธร ด่วงสิงห์ชัย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายจำนงค์ เลขะวัฒนะ)
ปลัดเทศบาล

(นายสมชัย กอชัยศิริกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนดินแดง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔)

เทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

ชื่องานบริการ งานทะเบียนราษฎร สถานที่สำรวจ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนดินแดง

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ (/) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ ( ) ๑. ต่ำกว่า ๑๕ ปี ( ) ๒. ๑๕ – ๔๐ ปี
( ) ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี (/) ๔. ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ ( ) ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) ๖. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
( ) ๒. ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ ( ) ๗. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
( ) ๓. นักเรียน/นักศึกษา ( ) ๘. รับจ้างทั่วไป
( ) ๔. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ( ) ๙. เกษตรกรรม
(/) ๕. ว่างงาน ( ) ๑๐. อื่น ๆ .....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์คะแนนบ่งบอกถึงระดับความคิดเห็น ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		/			
๒. สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		/			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)		/			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		/			

20-20-15

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากรผู้ให้บริการ					
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๗. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ		/			
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๑๐. ความซื่อสัตสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องน้ำผู้พิการ ผู้สูงอายุ			/		
๑๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			/		
๑๓. ความเพียงพอความเป็นระเบียบของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการคุณภาพความทันสมัยสะดวกต่อการขอรับบริการ			/		
๑๔. ป้ายข้อความ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย			/		
๑๕. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้			/		

เสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....-.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม