



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

ที่ ขร ๗๓๕๐๑ / ๑๓๑๘๙

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ได้ทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง และแบบประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ประกอบกับได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงรายเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน นั้น

สำนักปลัด จึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้นโดยสังเขป ดังนี้

๑. แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำนวน ๑๐๐ ราย ประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๒.๖๖	๑๗.๓๔	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๓๓	๑๗.๖๗	๐
๔. ด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๘๓.๐๐	๑๗.๐๐	๐

โดยมีคะแนนระดับความพึงพอใจรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ผ่านแบบ QR Code (google ฟอร์ม)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoVitpo oHnomtgqilLbvIXTV๘ KtAmB๘qns๓FuiFcKsSfOHHsQ/viewform> หลังรับบริการ มีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต

จำนวน ๒๒ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับพอใจขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

๓. แบบประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> ให้ประชาชน ประเมินด้านการให้บริการ โดยมีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต จำนวน ๑๒๒ ราย ผลโหวตอยู่ใน ระดับดีมาก จำนวน ๑๗๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ , ระดับดี ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔ และระดับปรับปรุง จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย เท่ากับ ๑๐ คะแนน โดยจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ ดังนี้

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| (๒) งานด้านการศึกษา                         | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี                   | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ จึงขอนำเรียนผู้บริหารพิจารณาลงนามในประกาศ “รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘” ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย และแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ)

(นางสาววันเพ็ญ สุฉายา)

คนงาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวกนกพร โภชนพันธ์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนภทธิญา วัชรอภิเดชากุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

(ลงชื่อ)

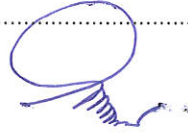
(นางญาวิกา หมั่นแก้ว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง  
ทราบ / ให้ดำเนินการตามเสนอ

.....  
.....



(ลงชื่อ)

(นายณัฐกรณ์ ใจรังสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง**  
**เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘**

---

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง และแบบประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ประกอบกับได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงรายเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง จึงเผยแพร่รายงานการประเมินความพึงพอใจข้างต้น โดยสังเขป ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงมีค่าคะแนนความพึงพอใจรวมความพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ผ่านแบบ QR Code (google ฟอรม) <https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLScoVitpooHnomtgqILbvlXTV๘KtAmB๘qns๓FuiFcKsSfOHHsQ/viewform> หลังรับบริการมีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวตจำนวน ๒๒ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับพอใจขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> ให้ประชาชนประเมินด้านการใช้บริการ โดยมีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต จำนวน ๒๙ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๗๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ , ระดับดี ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔ และระดับปรับปรุง จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑
๔. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย เท่ากับ ๑๐ คะแนน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฯ

ทั้งนี้ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๒ , ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๓ ต่อ ๑๐๐ หรือที่ <https://www.patueng.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายณัฐกรณ์ ใจรังสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง



## เล่ม

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง  
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

\*\*\*\*\*

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลป่าตึง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจ และเก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
๑. ชาย	๔๕	๓๒.๑๔
๒. หญิง	๕๕	๓๗.๒๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.๒ อายุ</b>		
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๘๖
๒. ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๒๒.๑๔
๓. ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๓	๓๐.๗๑
๔. ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๓	๑๖.๔๓
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๑.๓ อาชีพประจำ</b>		
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๓.๕๗
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๐	๗.๑๔
๓. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๔	๑๗.๑๔
๔. รับจ้างทั่วไป	๒๖	๑๘.๕๗
๕. นักเรียน/นักศึกษา	๖	๔.๒๙
๖. เกษตร	๒๕	๑๗.๘๖
๗. อื่นๆ	๔	๒.๘๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้น**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒.๑ ท่านเคยมารับบริการที่ อบต.</b>		
๑. ไม่เคย	๑๓	๙.๒๙
๒. เคย	๘๗	๖๒.๑๔
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒.๒ ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อส่วนงานใด</b>		
๑. สำนักงานปลัด	๒๘	๒๐.๐๐
๒. กองคลัง	๕๔	๓๘.๕๗
๓. กองช่าง	๓	๒.๑๔
๔. การศึกษา	๙	๖.๔๓
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒	๑.๔๓
๖. อื่นๆ	๔	๒.๘๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒.๓ ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้ช่วงเวลาใด</b>		
๑. เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๔๔	๓๑.๔๓
๒. เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๓๙	๒๗.๘๖
๓. เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๗	๕.๐๐
๔. เวลา ๑๔.๐๑ - ๑๖.๐๐ น.	๘	๕.๗๑
๕. นอกเวลาทำการ	๒	๑.๔๓
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒.๔ ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้วันใด</b>		
๑. วันจันทร์ - วันศุกร์	๙๔	๙๗.๑๔
๒. วันเสาร์ - วันอาทิตย์	๖	๕.๒๙
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

๒.๕ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	-
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๑.๔๓
๓. การใช้ Internet ตำบล	๐	-
๔. การปรึกษางานการเกษตร	๐	-
๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๐	-
๖. การออกแบบบ้าน/แบบอาคาร/สิ่งก่อสร้าง	๐	-
๗. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๐.๗๑
๘. การชำระภาษี ฯลฯ	๓๘	๒๗.๑๔
๙. การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ	๑๓	๙.๒๙
๑๐. การบริการด้านพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	๑๒	๘.๕๗
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๑	๗.๘๖
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๙	๖.๔๓
๑๓. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	-
๑๔. การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕	๓.๕๗
๑๕. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	๑.๔๓
๑๖. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	-
๑๗. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑	๐.๗๑
๑๘. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๗๑
๑๙. งานศาสนาและวัฒนธรรม / กีฬาและนันทนาการ	๑	๐.๗๑
๒๐. อื่น ๆ	๔	๒.๘๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)		
	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘๔	๑๖	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๘๓	๑๗	๐
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๘๕	๑๕	๐
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๘๔.๐๐</b>	<b>๑๖.๐๐</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/มีรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๘๒	๑๘	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๓	๑๗	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๘๓	๑๗	๐
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๒.๖๖</b>	<b>๑๗.๓๔</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๔	๑๖	๐
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๘๒	๑๘	๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๘๑	๑๙	๐
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๘๒.๓๓</b>	<b>๑๗.๖๗</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>			
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๘๒	๑๘	๐
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๓	๑๗	๐
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๔	๑๖	๐
<b>รวมด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>	<b>๘๓.๐๐</b>	<b>๑๗.๐๐</b>	<b>๐</b>
<b>รวม ๔ ด้าน</b>	<b>๘๒.๙๙</b>	<b>๑๗.๐๑</b>	<b>๐</b>



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้



คำถาม การตอบกลับ การตั้งค่า

### คำตอบ 22 ข้อ

ดูในชีต

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป

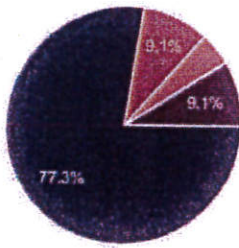
คำถาม

แยกรายการ

#### ส่วนงานที่ห้ามมาติดต่อรับบริการ

คัดลอก

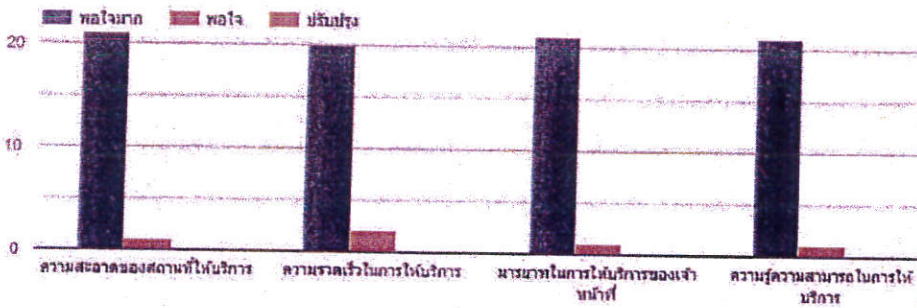
คำตอบ 22 ข้อ



- สำนักงานปลัด
- กองคลัง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน) ระดับความพึงพอใจ : พอใจมาก, พอใจ, ปรับปรุง

คัดลอก





**คำถามบ่อยๆ**

สายตรงนายก  
089-756-6588

นาย ณรงค์นที ใจรุ่งสี  
นายก อบจ.ปทุมธานี

ค้นหา

- หน้าแรก
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข่าวประกวดราคา
- ภาพกิจกรรม
- เว็บบอร์ด
- ติดต่อเรา

### แบบประเมินความพึงพอใจ



- ประวัติความเป็นมา
- ข้อมูลทั่วไป
- วิสัยทัศน์-พันธกิจ
- นโยบาย
- อำนาจหน้าที่
- ยุทธศาสตร์การพัฒนา

**การใช้บริการ**  
 ลงคะแนนโหวต

ดีมาก

ดี

ปรับปรุง

**บันทึกการโหวต**

---

**ผลโหวต**

ดีมาก [ 178 คะแนน ] **97%**

ดี [ 6 คะแนน ] **4%**

ปรับปรุง [ 1 คะแนน ] **1%**



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๑๓๖๐.๑

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย  
โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙.๑๖	๑๐	๙๖.๖๔	๙๖-๑๐๐
๒.งานด้านการศึกษา	๙.๓๙	๑๐	๙๓.๕๖	๙๖-๑๐๐
๓.งานด้านรายได้หรือภาษี	๙.๔๕	๑๐	๙๓.๘๐	๙๖-๑๐๐
๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙.๓๖	๑๐	๙๓.๔๔	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๓๔	๑๐	๙๓.๓๖	๙๖-๑๐๐

มีค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

๒. การบริการประชาชนในวันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ใส่เครื่องหมาย (✓)	เกณฑ์ให้คะแนน	วันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
✓	๓	ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ	คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงที่ ๓๖๐/๒๕๖๘ คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงที่ ๓๖๒/๒๕๖๘
	๒	มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ	
	๑	มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ	
	๐	ไม่มีการให้บริการ	

ให้ไว้ ณ.../

ให้ไว้ ณ วันที่ ๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(ว่าที่ร้อยตรีหญิงเดือนเพ็ญ มะโนเรือง)

หัวหน้าสาขาบริหารธุรกิจ

รักษาราชการแทน รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ เชียงราย

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๔๒๙๙

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	67	67.00
หญิง	33	33.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 - 30 ปี	11	11.00
31 - 40 ปี	8	8.00
41 - 50 ปี	42	42.00
51 - 60 ปี	31	31.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	7.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	41	41.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0	0.00
ปริญญาตรี	12	12.00
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ไม่ได้เรียน	14	14.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	11	11.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	5.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	22	22.00
รับจ้างทั่วไป	10	10.00
เกษตรกร/ประมง	33	33.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	5.00
อื่นๆ(โปรดระบุ.....)	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2567-ปัจจุบัน)</b>		
1 ครั้ง	40	40.00
2 - 3 ครั้ง	39	39.00
4 - 5 ครั้ง	17	17.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4	4.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	10	10.00
งานด้านการศึกษา	18	18.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	42	42.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	30	30.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 อยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.16	10	96.64	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.16	10	96.64	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.43	10	97.72	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.39	10	97.56	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.29</b>	<b>10</b>	<b>97.16</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.29 ( $\bar{X} = 9.29$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.16 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.43 ( $\bar{X} = 9.43$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.72 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.39 ( $\bar{X} = 9.39$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.56 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.16 ( $\bar{X} = 9.16$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.64 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ยที่ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้
งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	9.12	10	8.91	9	9.32	10	9.28	10	9.16	10
งานด้าน การศึกษา	9.31	10	9.08	10	9.61	10	9.52	10	9.38	10
งานด้านรายได้ หรือภาษี	9.17	10	9.38	10	9.83	10	9.41	10	9.45	10
งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	9.45	10	9.25	10	9.40	10	9.35	10	9.36	10

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.45$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.80 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.38$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.52 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.36$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.44 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.16$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.64 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ *ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.50	10	98.00	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	8.96	9	94.88	91-95
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.37	10	97.48	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.03	10	96.12	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.11	10	96.44	96-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.13	10	96.52	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	9.31	10	97.24	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.08	10	96.32	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.16</b>	<b>10</b>	<b>96.64</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.16) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.64 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนของข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.50) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.00 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมา การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.37) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.48 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.31) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.24 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.13) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.52 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.11) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.44 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.08) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.32 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$  = 9.03) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10

คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.12 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 8.96$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 94.88 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.20	10	96.80	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.27	10	97.08	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.60	9	93.42	91-95
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	8.85	9	94.43	91-95
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	8.99	9	95.00	91-95
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.28	10	97.12	96-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.59	10	98.36	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.28	10	97.12	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	9.35	10	97.40	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.16</b>	<b>10</b>	<b>96.64</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.16$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 96.64 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.59$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.36 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมาคือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.35$ )คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.40 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทางซึ่งมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.28$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.12 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.19	10	96.76	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.46	10	97.84	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.55	10	98.20	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.63	10	98.52	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.49	10	97.96	96-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.30	10	97.20	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.61	10	98.44	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.37	10	97.48	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.51	10	98.04	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.72	10	98.88	96-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.33	10	97.32	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.02	10	96.08	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.43</b>	<b>10</b>	<b>97.72</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.43$ )คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.72 คะแนน ร้อยละเฉลี่ย 96-100

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.72$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.88 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.63$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.52 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 และ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.61$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.44 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.36	10	97.44	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.13	10	96.52	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	9.17	10	96.68	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	9.63	10	98.52	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.68	10	98.72	96-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.96	9	94.88	91-95
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.34	10	97.36	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.67	10	98.68	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.59	10	98.36	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.59	10	98.36	96-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.54	10	98.16	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	8.60	9	93.42	91-95
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.81	10	99.24	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.39</b>	<b>10</b>	<b>97.56</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.39$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 97.56 คะแนน ร้อยละเฉลี่ย 96-100

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.81$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 99.24 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.68$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.72 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 และ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน อาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.67$ ) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้ 98.68 คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ตามลำดับ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าติ้ว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานที่ตรวจ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าติ้ว วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

- 1.1 เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี 1.  ต่ำกว่า 20 ปี 2.  21 – 40 ปี  
3.  41 – 60 ปี 4.  60 ปี ขึ้นไป
- 1.3 อาชีพประจำ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
3.  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 4.  รับจ้างทั่วไป  
5.  นักเรียน/นักศึกษา 6.  เกษตรกร  
7.  อื่น.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

2.1 ท่านเคยมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล  ไม่เคย  เคย ประมาณ.....ครั้งต่อปี

2.2 ส่วนใหญ่ท่านมาที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อติดต่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- สำนักปลัด  กองคลัง  กองการศึกษาฯ  กองช่าง  
 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  อื่นๆ.....

2.3 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้ในช่วงเวลาใด (ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม)

1.  08.30-10.00น. 2.  10.01-12.00น. 3.  12.01-14.00น.  
4.  14.01-16.00น. 5.  นอกเวลาทำการ

2.4 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้ในวันใด 1.  จันทร์-ศุกร์ 2.  เสาร์-อาทิตย์

2.5 เรื่องที่ขอรับบริการ (ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ           | <input type="checkbox"/> 11.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                  |
| <input type="checkbox"/> 2.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน      | <input type="checkbox"/> 12.การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                     |
| <input type="checkbox"/> 3.การใช้ Internet ตำบล                  | <input type="checkbox"/> 13.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์             |
| <input type="checkbox"/> 4.การปรึกษางานการเกษตร                  | <input type="checkbox"/> 14.การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด |
| <input type="checkbox"/> 5.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร             | <input type="checkbox"/> 15.การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า              |
| <input type="checkbox"/> 6.การขอแบบบ้าน/แบบอาคาร/สิ่งก่อสร้าง    | <input type="checkbox"/> 16.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก     |
| <input type="checkbox"/> 7.การขอจดทะเบียนพาณิชย์                 | <input type="checkbox"/> 17.การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร       |
| <input type="checkbox"/> 8.การชำระภาษี ฯลฯ                       | <input type="checkbox"/> 18.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ       |
| <input type="checkbox"/> 9.การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ              | <input type="checkbox"/> 19.งานศาสนาและวัฒนธรรม / กีฬาและนันทนาการ         |
| <input type="checkbox"/> 10.การบริการด้านพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง | <input type="checkbox"/> 20.อื่น ๆ .....                                   |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ มาก	พอใจ	ควร ปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย			
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/มีรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี			
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ			
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ			
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ			
<b>ด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>			
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)			
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ			
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ			

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ควรปรับปรุงด้านใด

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่		
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>1.1 เพศ</b>		
(1) ชาย	45	32.14
(2) หญิง	55	39.29
รวม	100	100.00
<b>1.2 อายุ</b>		
(1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.86
(2) 21 - 40 ปี	31	22.14
(3) 41 - 60 ปี	42	30.00
(4) 60 ปี ขึ้นไป	23	16.43
รวม	100	100.00
<b>1.3 อาชีพประจำ</b>		
(1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	3.57
(2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	7.14
(3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	24	17.14
(4) รับจ้างทั่วไป	26	18.57
(5) นักเรียน/นักศึกษา	6	4.29
(6) เกษตรกร	25	17.86
(7) อื่น.....	4	2.86
รวม	100	100.00
<b>ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>2.1 ท่านเคยมารับบริการที่ อบต.</b>		
(1) ไม่เคย	13	9.29
(2) เคย	87	62.14
รวม	100	100.00
<b>2.2 ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อส่วนงานใด</b>		
(1) สำนักปลัด	28	20.00
(2) กองคลัง	54	38.57
(3) กองการศึกษา	3	2.14
(4) กองช่าง	9	6.43
(5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	2	1.43
(6) อื่นๆ	4	2.86
รวม	100	100.00

2.3 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้ในเวลาใด		
(1) 08.30-10.00น.	44	31.43
(2) 10.01-12.00น.	39	27.86
(3) 12.01-14.00น.	7	5.00
(4) 14.01-16.00น.	8	5.71
(5) นอกเวลาทำการ	2	1.43
รวม	100	100.00
2.4 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้วันใด		
(1) จันทร์ - ศุกร์	94	67.14
(2) เสาร์ - อาทิตย์	6	4.29
รวม	100	100.00
2.5 เรื่องที่ขอรับบริการ		
(1) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	-
(2) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	1.43
(3) การใช้ Internet ตำบล	0	-
(4) การปรึกษางานการเกษตร	0	-
(5) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	0	-
(6) การขอแบบบ้าน/แบบอาคาร/สิ่งก่อสร้าง	0	-
(7) การขอจดทะเบียนพาณิชย์	1	0.71
(8) การชำระภาษี ฯลฯ	38	27.14
(9) การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ	13	9.29
(10) การบริการด้านพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	12	8.57
(11) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	11	7.86
(12) การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	9	6.43
(13) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0	-
(14) การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	5	3.57
(15) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	2	1.43
(16) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0	-
(17) การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1	0.71
(18) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	1	0.71
(19) งานศาสนาและวัฒนธรรม / กีฬาและนันทนาการ	1	0.71
(20) อื่น.....	4	2.86
รวม	100	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติ	84	84.00	16	16.00	0	-
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	83	83.00	17	17.00	0	-
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	85	85.00	15	15.00	0	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/มีรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัย	82	82.00	18	18.00	0	-
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	83	83.00	17	17.00	0	-
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	83	83.00	17	17.00	0	-
<b>ด้ ิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้	84	84.00	16	16.00	0	-
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	82	82.00	18	18.00	0	-
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	81	81.00	19	19.00	0	-
<b>ด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>						
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิ	82	82.00	18	18.00	0	-
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	83	83.00	17	17.00	0	-
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	84	84.00	16	16.00	0	-