



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่อาย อ.เมืองเชียงราย
ที่ สป(ทท) ๐๗๐/ ๒๕๖๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ เทศบาลตำบลแม่อาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่อาย

เรื่องเดิม

ด้วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักปลัดเทศบาล ซึ่งดูแลรับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลแม่อาย ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่อาย ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล รวมถึงปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจฯ แล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ที่	สำนัก/กอง	งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละความพึงพอใจ
๑	สำนักปลัดเทศบาล	งานสวัสดิการสังคม	๓๒	๘๙.๓๔
๒	สำนักปลัดเทศบาล	งานทะเบียนและบัตร	๓๕	๘๕.๔๑
๓	สำนักปลัดเทศบาล	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๗	๘๖.๒๐
๔	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ขออนุญาตจำหน่ายอาหาร	๒๐	๘๗.๒๗
๕	กองช่าง	อนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	๒๐	๘๗.๕๐
๖	กองคลัง	งานจัดเก็บรายได้	๒๕	๙๒.๕๓
๗	กองการศึกษา	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนผู้สูงอายุ	๕๖	๙๓.๓๓
รวม			๒๐๕	๘๘.๗๒ (ค่าเฉลี่ย)

/ระเบียบ...

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑
- คำสั่งเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่ ๔๖/ ๒๕๖๔ เรื่องคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลแม่ยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้รวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ



(นางณัฐชา มาลัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่ยาว

- ๑๕/๐๒/๒๕๖๕

ลงชื่อ



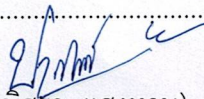
(นางทัชชกร สุวรรณจักร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลแม่ยาว

ท.ม.ย.

ลงชื่อ



(นางปานิสรา แสงทาน)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่ยาว

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลแม่ยาว

ท.ม.ย.

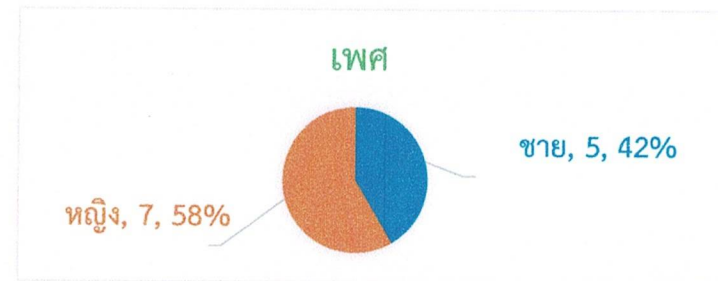
ลงชื่อ



(อภิรักษ์ อินทะวัง)

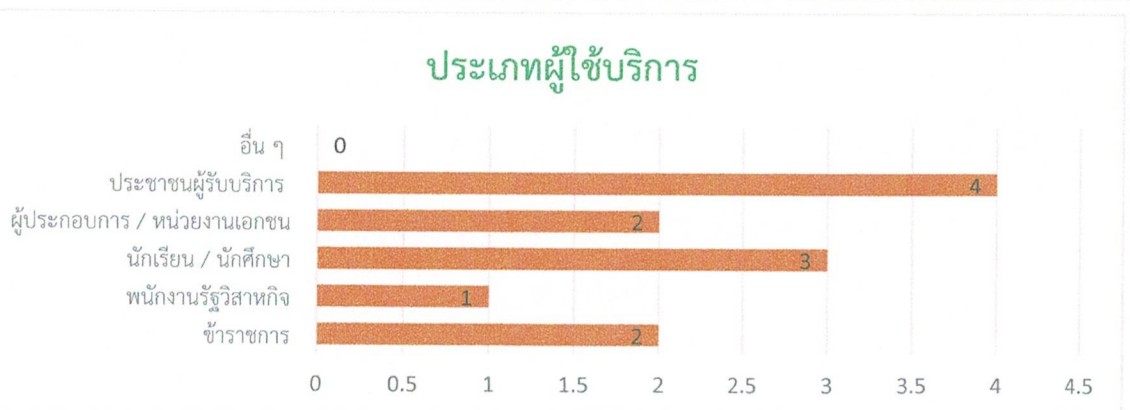
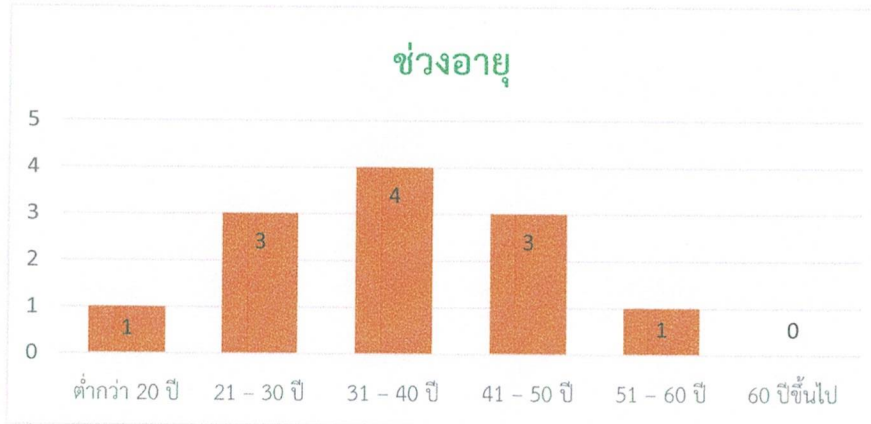
นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยาว

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	41.67
หญิง	7	58.33
รวม	12	100.00
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	8.33
21 – 30 ปี	3	25.00
31 – 40 ปี	4	33.33
41 – 50 ปี	3	25.00
51 – 60 ปี	1	8.33
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	12	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	2	16.67
อนุปริญญา (ปวส.)	4	33.33
ปริญญาตรี	6	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	12	100.00
4. ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	2	16.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	8.33
นักเรียน / นักศึกษา	3	25.00
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	2	16.67
ประชาชนผู้รับบริการ	4	33.33
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	12	100.00



สำนัก / กอง	สำนักปลัดเทศบาล
-------------	-----------------

งาน	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
-----	--------------------



สำนัก / กอง	สำนักปลัดเทศบาล
-------------	-----------------

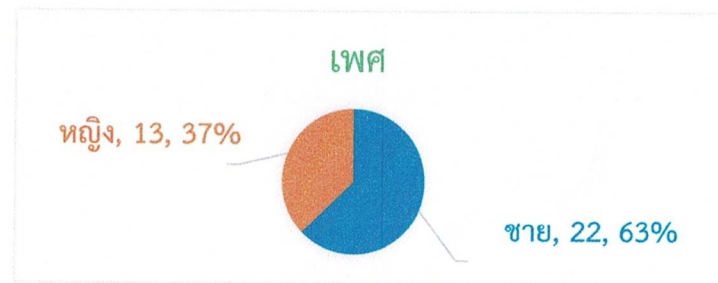
งาน	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
-----	--------------------

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ		การประเมินความพึงพอใจ					รวมจำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
		5	4	3	2	1				0
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ		จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ		4	8	0	0	0	0	12	4.33	มาก
ร้อยละ		33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00		86.67	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		5	6	1	0	0	0	12	4.33	มาก
ร้อยละ		41.67	50.00	8.33	0.00	0.00	0.00		86.67	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา		5	6	1	0	0	0	12	4.33	มาก
ร้อยละ		41.67	50.00	8.33	0.00	0.00	0.00		86.67	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		3	8	1	0	0	0	12	4.17	มาก
ร้อยละ		25.00	66.67	8.33	0.00	0.00	0.00		83.33	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง		8	4	0	0	0	0	12	4.67	มากที่สุด
ร้อยละ		66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00		93.33	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม		9	3	0	0	0	0	12	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ		75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี		9	3	0	0	0	0	12	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ		75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม		8	4	0	0	0	0	12	4.67	มากที่สุด
ร้อยละ		66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00		93.33	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ		5	5	1	1	0	0	12	4.17	มาก
ร้อยละ		41.67	41.67	8.33	8.33	0.00	0.00		83.33	

4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	9	3	0	0	0	0	12	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	4	8	0	0	0	0	12	4.33	มาก
ร้อยละ	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00		86.67	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	7	0	0	0	0	12	4.42	มาก
ร้อยละ	41.67	58.33	0.00	0.00	0.00	0.00		88.33	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	12	0	0	0	0	0	12	5.00	มากที่สุด
ร้อยละ	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		100.00	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	8	4	0	0	0	0	12	4.67	มากที่สุด
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00		93.33	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	4	8	0	0	0	0	12	4.33	มาก
ร้อยละ	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00		86.67	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.51	มากที่สุด
	ร้อยละ							90.22	

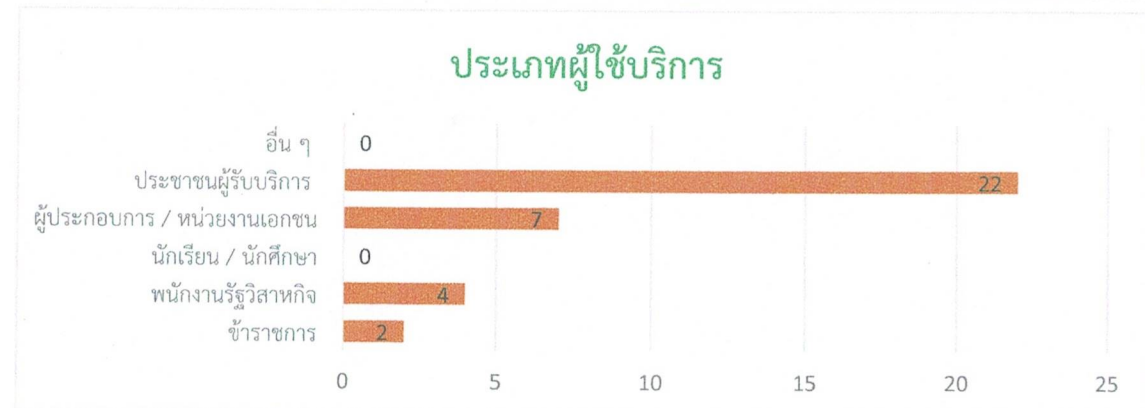
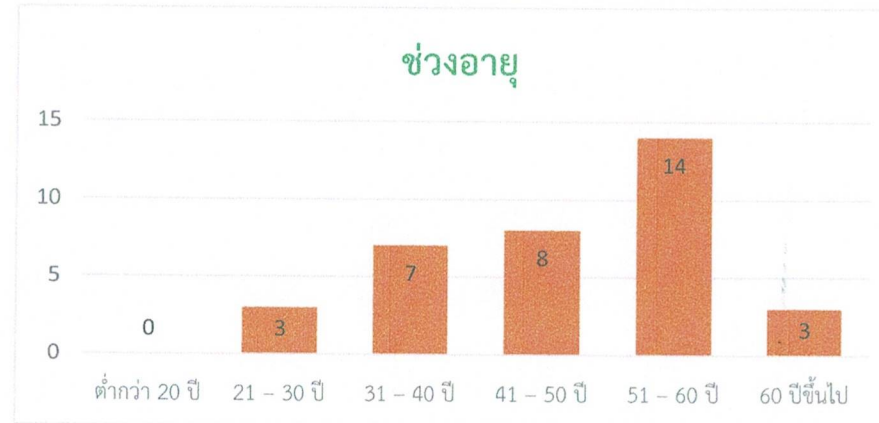
เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
ชาย		22	62.86	
หญิง		13	37.14	
รวม		35	100.00	
2. ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี		0	0.00	
21 – 30 ปี		3	8.57	
31 – 40 ปี		7	20.00	
41 – 50 ปี		8	22.86	
51 – 60 ปี		14	40.00	
60 ปีขึ้นไป		3	8.57	
รวม		35	100.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด				
ประถมศึกษา		0	0.00	
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)		12	34.29	
อนุปริญญา (ปวส.)		16	45.71	
ปริญญาตรี		7	20.00	
สูงกว่าปริญญาตรี		0	0.00	
รวม		35	100.00	
4. ประเภทผู้ใช้บริการ				
ข้าราชการ		2	5.71	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		4	11.43	
นักเรียน / นักศึกษา		0	0.00	
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน		7	20.00	
ประชาชนผู้รับบริการ		22	62.86	
อื่น ๆ		0	0.00	
รวม		35	100.00	



สำนัก / กอง	สำนักปลัดเทศบาล
-------------	-----------------

งาน	ทะเบียนราษฎร
-----	--------------



สำนัก / กอง	สำนักปลัดเทศบาล
-------------	-----------------

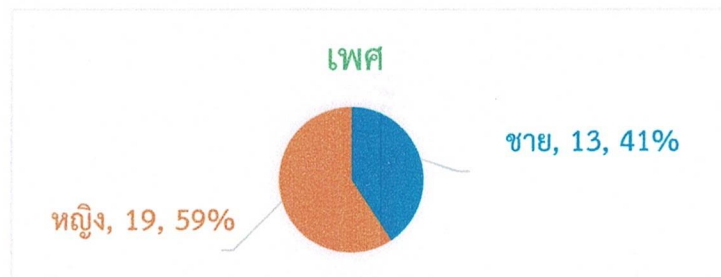
งาน	ทะเบียนราษฎร
-----	--------------

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	11	15	7	2	0	0	35	4.00	มาก
ร้อยละ	31.43	42.86	20.00	5.71	0.00	0.00		80.00	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	18	8	0	0	0	35	4.03	มาก
ร้อยละ	25.71	51.43	22.86	0.00	0.00	0.00		80.57	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	20	12	3	0	0	0	35	4.49	มาก
ร้อยละ	57.14	34.29	8.57	0.00	0.00	0.00		89.71	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	17	16	2	0	0	0	35	4.43	มาก
ร้อยละ	48.57	45.71	5.71	0.00	0.00	0.00		88.57	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	13	16	4	2	0	0	35	4.14	มาก
ร้อยละ	37.14	45.71	11.43	5.71	0.00	0.00		82.86	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	11	16	8	0	0	0	35	4.09	มาก
ร้อยละ	31.43	45.71	22.86	0.00	0.00	0.00		81.71	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	20	11	4	0	0	0	35	4.46	มาก
ร้อยละ	57.14	31.43	11.43	0.00	0.00	0.00		89.14	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	14	12	9	0	0	0	35	4.14	มาก
ร้อยละ	40.00	34.29	25.71	0.00	0.00	0.00		82.86	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9	19	7	0	0	0	35	4.06	มาก
ร้อยละ	25.71	54.29	20.00	0.00	0.00	0.00		81.14	

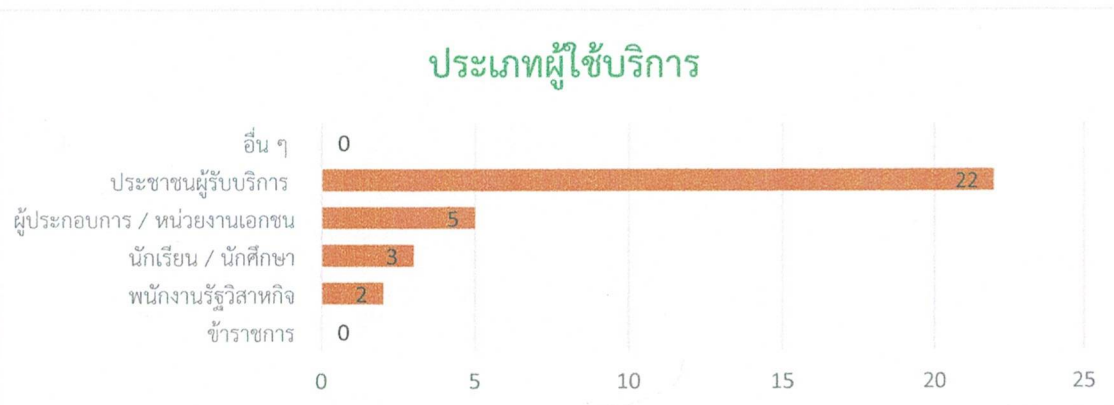
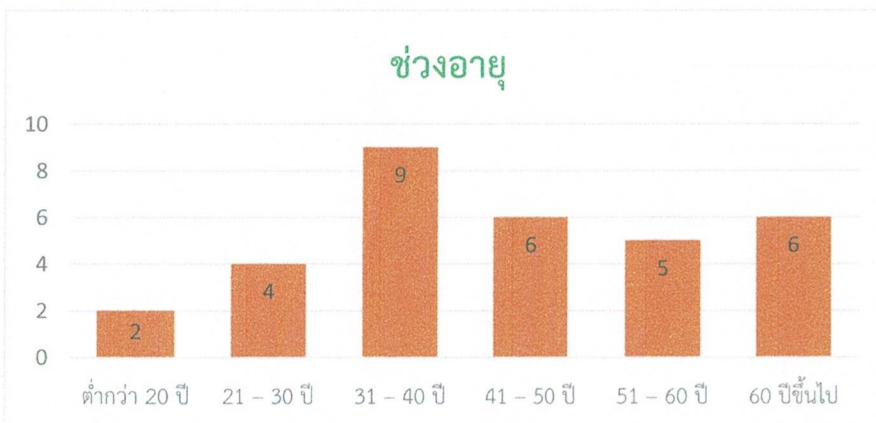
4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	16	19	0	0	0	0	35	4.46	มาก
ร้อยละ	45.71	54.29	0.00	0.00	0.00	0.00		89.14	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	11	20	4	0	0	0	35	4.20	มาก
ร้อยละ	31.43	57.14	11.43	0.00	0.00	0.00		84.00	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	19	14	2	0	0	0	35	4.49	มาก
ร้อยละ	54.29	40.00	5.71	0.00	0.00	0.00		89.71	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	24	11	0	0	0	0	35	4.69	มากที่สุด
ร้อยละ	68.57	31.43	0.00	0.00	0.00	0.00		93.71	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	11	17	7	0	0	0	35	4.11	มาก
ร้อยละ	31.43	48.57	20.00	0.00	0.00	0.00		82.29	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	13	19	3	0	0	0	35	4.29	มาก
ร้อยละ	37.14	54.29	8.57	0.00	0.00	0.00		85.71	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.27	มาก
	ร้อยละ							85.41	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	13	40.63
หญิง	19	59.38
รวม	32	100.00
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	6.25
21 – 30 ปี	4	12.50
31 – 40 ปี	9	28.13
41 – 50 ปี	6	18.75
51 – 60 ปี	5	15.63
60 ปีขึ้นไป	6	18.75
รวม	32	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	18	56.25
อนุปริญญา (ปวส.)	11	34.38
ปริญญาตรี	3	9.38
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	32	100.00
4. ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	0	0.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	6.25
นักเรียน / นักศึกษา	3	9.38
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	5	15.63
ประชาชนผู้รับบริการ	22	68.75
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	32	100.00



สำนัก / กอง	สำนักปลัดเทศบาล
งาน	สวัสดิการสังคม

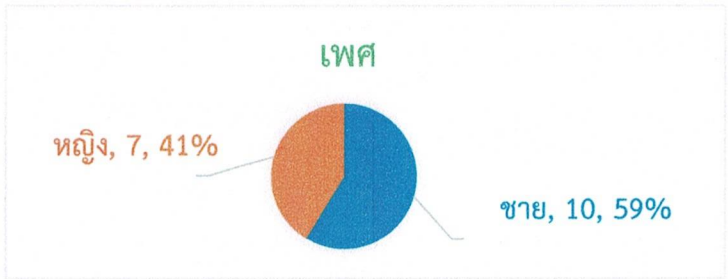


ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	14	1	0	0	0	32	4.50	มากที่สุด
ร้อยละ	53.13	43.75	3.13	0.00	0.00	0.00		90.00	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	12	0	0	0	0	32	4.63	มากที่สุด
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	0.00		92.50	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	19	13	0	0	0	0	32	4.59	มากที่สุด
ร้อยละ	59.38	40.63	0.00	0.00	0.00	0.00		91.88	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	17	0	0	0	0	32	4.47	มาก
ร้อยละ	46.88	53.13	0.00	0.00	0.00	0.00		89.38	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	12	16	4	0	0	0	32	4.25	มาก
ร้อยละ	37.50	50.00	12.50	0.00	0.00	0.00		85.00	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	11	16	5	0	0	0	32	4.19	มาก
ร้อยละ	34.38	50.00	15.63	0.00	0.00	0.00		83.75	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	18	14	0	0	0	0	32	4.56	มากที่สุด
ร้อยละ	56.25	43.75	0.00	0.00	0.00	0.00		91.25	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	22	10	0	0	0	0	32	4.69	มากที่สุด
ร้อยละ	68.75	31.25	0.00	0.00	0.00	0.00		93.75	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	26	6	0	0	0	0	32	4.81	มากที่สุด
ร้อยละ	81.25	18.75	0.00	0.00	0.00	0.00		96.25	

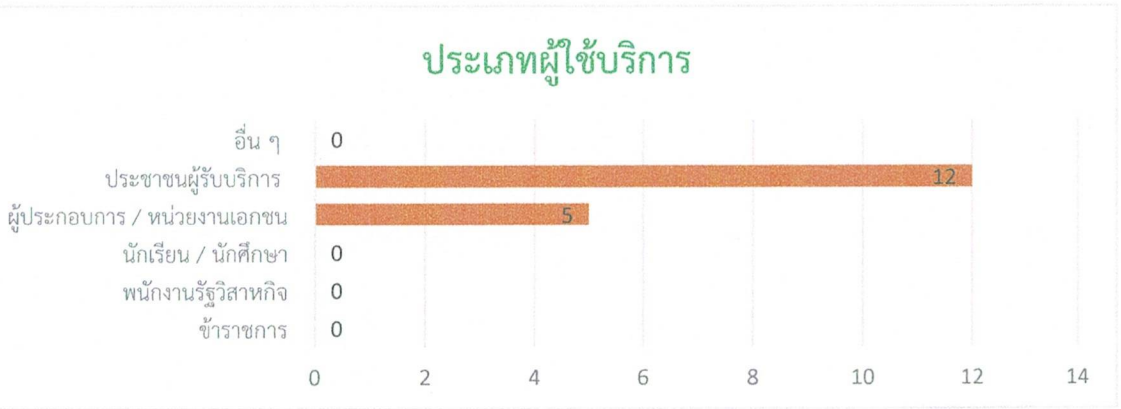
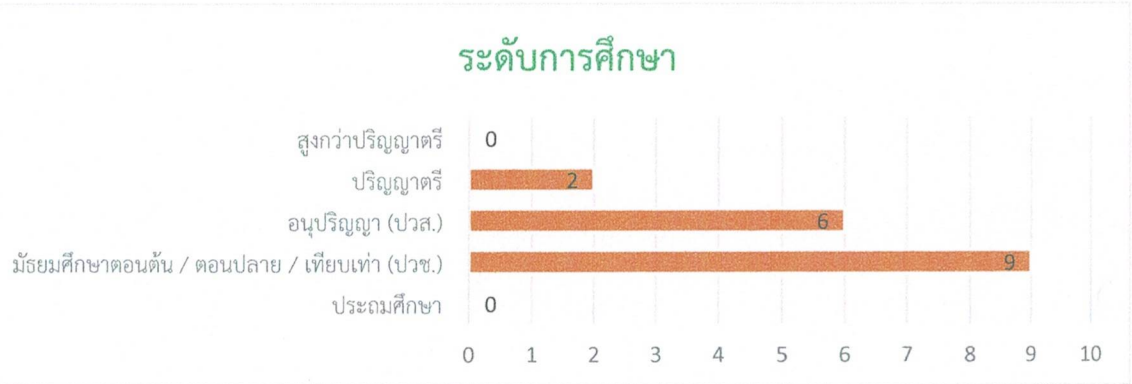
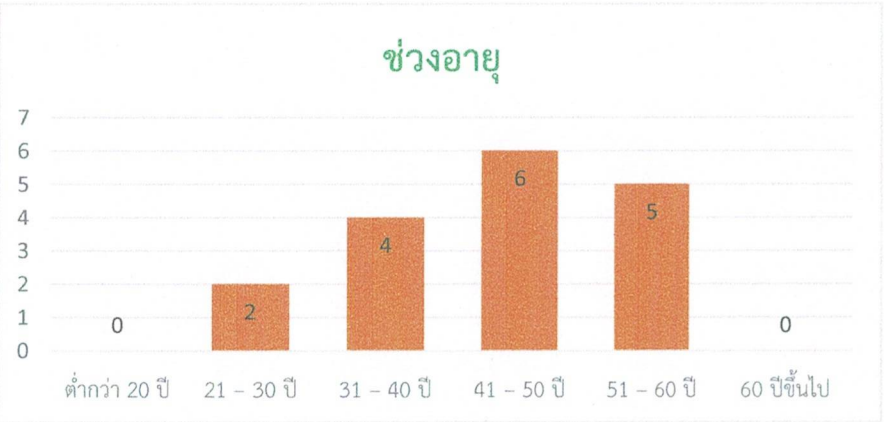
4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	18	14	0	0	0	0	32	4.56	มากที่สุด
ร้อยละ	56.25	43.75	0.00	0.00	0.00	0.00		91.25	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	9	20	3	0	0	0	32	4.19	มาก
ร้อยละ	28.13	62.50	9.38	0.00	0.00	0.00		83.75	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	14	14	4	0	0	0	32	4.31	มาก
ร้อยละ	43.75	43.75	12.50	0.00	0.00	0.00		86.25	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	24	8	0	0	0	0	32	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	12	18	2	0	0	0	32	4.31	มาก
ร้อยละ	37.50	56.25	6.25	0.00	0.00	0.00		86.25	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	7	23	1	0	0	0	31	4.19	มาก
ร้อยละ	21.88	71.88	3.13	0.00	0.00	0.00		83.87	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.47	มาก
	ร้อยละ							89.34	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
ชาย	10	58.82	
หญิง	7	41.18	
รวม	17	100.00	
2. ช่วงอายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
21 – 30 ปี	2	11.76	
31 – 40 ปี	4	23.53	
41 – 50 ปี	6	35.29	
51 – 60 ปี	5	29.41	
60 ปีขึ้นไป	0	0.00	
รวม	17	100.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	0	0.00	
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	9	52.94	
อนุปริญญา (ปวส.)	6	35.29	
ปริญญาตรี	2	11.76	
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	17	100.00	
4. ประเภทผู้ใช้บริการ			
ข้าราชการ	0	0.00	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00	
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00	
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	5	29.41	
ประชาชนผู้รับบริการ	12	70.59	
อื่น ๆ	0	0.00	
รวม	17	100.00	



สำนัก / กอง	สำนักปลัด
งาน	งานป้องกันฯ



สำนัก / กอง	สำนักปลัด
-------------	-----------

งาน	งานป้องกันฯ
-----	-------------

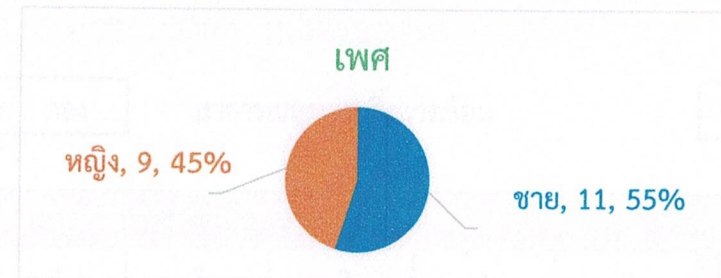
0

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	6	7	4	0	0	0	17	4.12	มาก
ร้อยละ	35.29	41.18	23.53	0.00	0.00	0.00		82.35	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	10	1	0	0	0	17	4.29	มาก
ร้อยละ	35.29	58.82	5.88	0.00	0.00	0.00		85.88	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	7	6	4	0	0	0	17	4.18	มาก
ร้อยละ	41.18	35.29	23.53	0.00	0.00	0.00		83.53	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4	11	2	0	0	0	17	4.12	มาก
ร้อยละ	23.53	64.71	11.76	0.00	0.00	0.00		82.35	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	12	0	0	0	0	17	4.29	มาก
ร้อยละ	29.41	70.59	0.00	0.00	0.00	0.00		85.88	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	6	11	0	0	0	0	17	4.35	มาก
ร้อยละ	35.29	64.71	0.00	0.00	0.00	0.00		87.06	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	11	6	0	0	0	0	17	4.65	มากที่สุด
ร้อยละ	64.71	35.29	0.00	0.00	0.00	0.00		92.94	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	8	9	0	0	0	0	17	4.47	มาก
ร้อยละ	47.06	52.94	0.00	0.00	0.00	0.00		89.41	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	10	7	0	0	0	0	17	4.59	มากที่สุด
ร้อยละ	58.82	41.18	0.00	0.00	0.00	0.00		91.76	

4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	10	7	0	0	0	0	17	4.59	มากที่สุด
ร้อยละ	58.82	41.18	0.00	0.00	0.00	0.00		91.76	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	11	6	0	0	0	0	17	4.65	มากที่สุด
ร้อยละ	64.71	35.29	0.00	0.00	0.00	0.00		92.94	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	7	0	0	0	0	17	4.59	มากที่สุด
ร้อยละ	58.82	41.18	0.00	0.00	0.00	0.00		91.76	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	2	7	8	0	0	0	17	3.65	มาก
ร้อยละ	11.76	41.18	47.06	0.00	0.00	0.00		72.94	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3	8	6	0	0	0	17	3.82	มาก
ร้อยละ	17.65	47.06	35.29	0.00	0.00	0.00		76.47	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	5	12	0	0	0	0	17	4.29	มาก
ร้อยละ	29.41	70.59	0.00	0.00	0.00	0.00		85.88	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.31	มาก
	ร้อยละ							86.20	

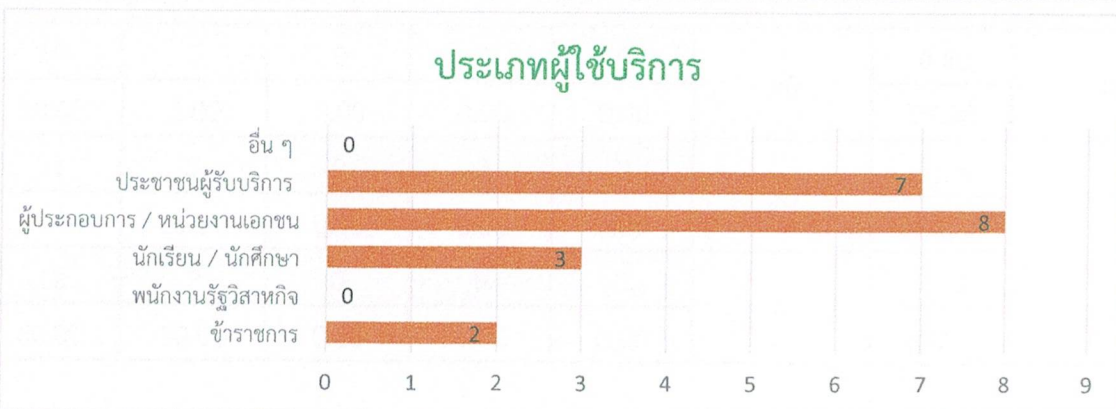
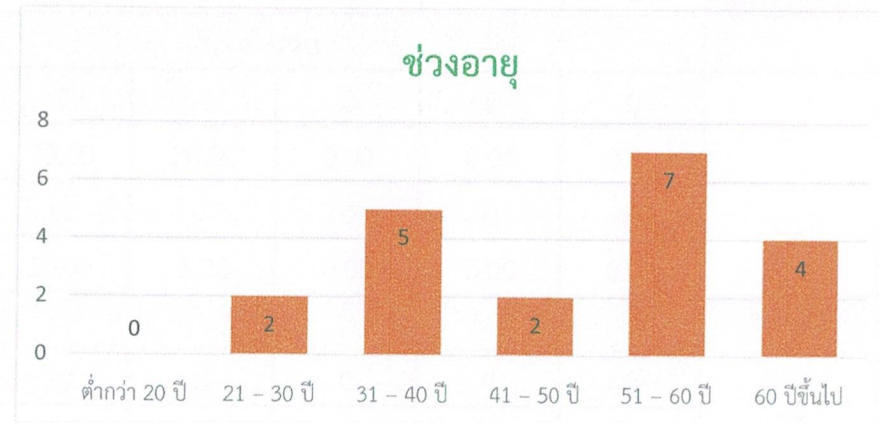
เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
ชาย		11	55.00	
หญิง		9	45.00	
รวม		20	100.00	
2. ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี		0	0.00	
21 – 30 ปี		2	10.00	
31 – 40 ปี		5	25.00	
41 – 50 ปี		2	10.00	
51 – 60 ปี		7	35.00	
60 ปีขึ้นไป		4	20.00	
รวม		20	100.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด				
ประถมศึกษา		2	10.00	
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)		10	50.00	
อนุปริญญา (ปวส.)		5	25.00	
ปริญญาตรี		3	15.00	
สูงกว่าปริญญาตรี		0	0.00	
รวม		20	100.00	
4. ประเภทผู้ใช้บริการ				
ข้าราชการ		2	10.00	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		0	0.00	
นักเรียน / นักศึกษา		3	15.00	
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน		8	40.00	
ประชาชนผู้รับบริการ		7	35.00	
อื่น ๆ		0	0.00	
รวม		20	100.00	



สำนัก / กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งาน -



4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	13	7	0	0	0	0	20	4.65	มากที่สุด
ร้อยละ	65.00	35.00	0.00	0.00	0.00	0.00		93.00	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	9	11	0	0	0	0	20	4.45	มาก
ร้อยละ	45.00	55.00	0.00	0.00	0.00	0.00		89.00	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4	12	4	0	0	0	20	4.00	มาก
ร้อยละ	20.00	60.00	20.00	0.00	0.00	0.00		80.00	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	10	8	2	0	0	0	20	4.40	มาก
ร้อยละ	50.00	40.00	10.00	0.00	0.00	0.00		88.00	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	9	8	3	0	0	0	20	4.30	มาก
ร้อยละ	45.00	40.00	15.00	0.00	0.00	0.00		86.00	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	4	15	1	0	0	0	20	4.15	มาก
ร้อยละ	20.00	75.00	5.00	0.00	0.00	0.00		83.00	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.36	มาก
	ร้อยละ							87.27	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	กลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

สำนัก / กอง

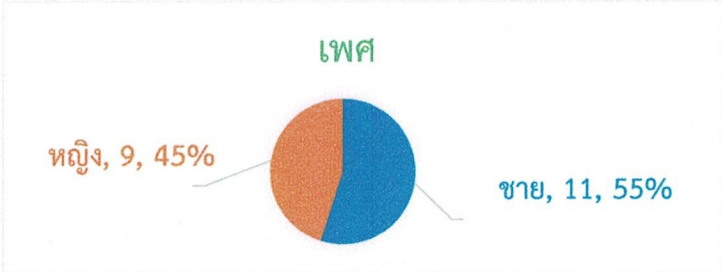
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งาน

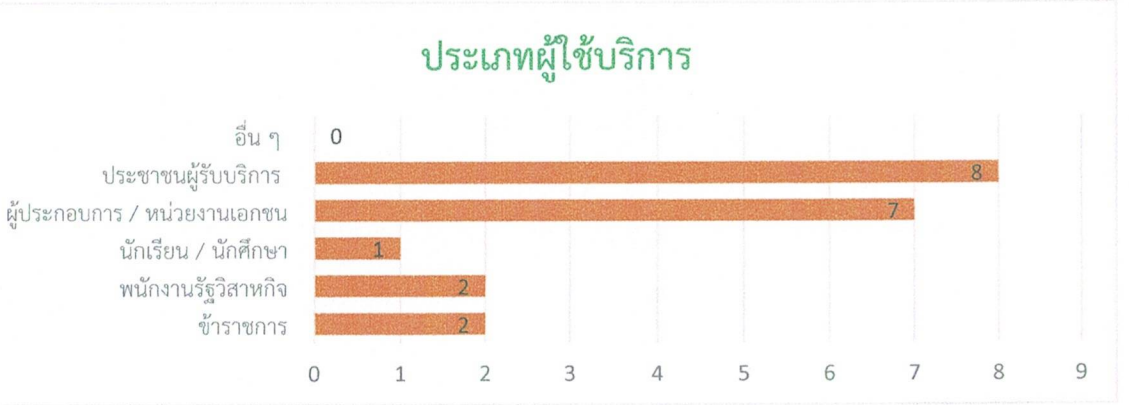
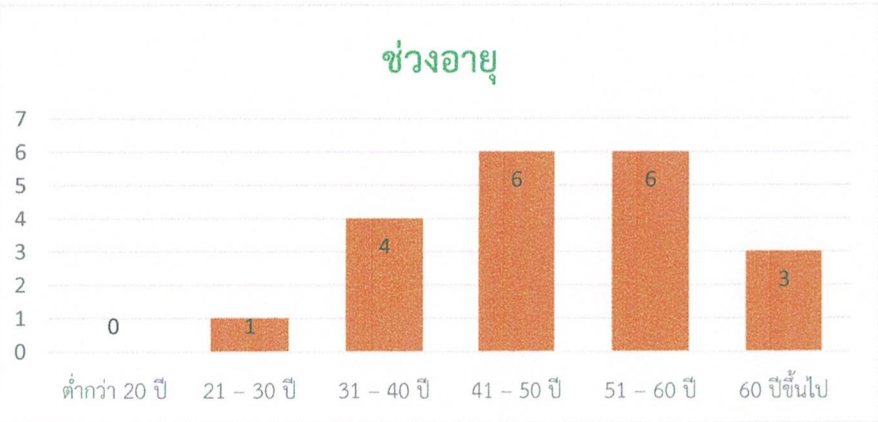
-

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	9	7	4	0	0	0	20	4.25	มาก
ร้อยละ	45.00	35.00	20.00	0.00	0.00	0.00		85.00	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8	11	1	0	0	0	20	4.35	มาก
ร้อยละ	40.00	55.00	5.00	0.00	0.00	0.00		87.00	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	10	10	0	0	0	0	20	4.50	มากที่สุด
ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		90.00	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	10	0	0	0	0	20	4.50	มากที่สุด
ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		90.00	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	15	5	0	0	0	0	20	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	8	12	0	0	0	0	20	4.40	มาก
ร้อยละ	40.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00		88.00	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	9	10	1	0	0	0	20	4.40	มาก
ร้อยละ	45.00	50.00	5.00	0.00	0.00	0.00		88.00	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	6	11	3	0	0	0	20	4.15	มาก
ร้อยละ	30.00	55.00	15.00	0.00	0.00	0.00		83.00	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	6	12	2	0	0	0	20	4.20	มาก
ร้อยละ	30.00	60.00	10.00	0.00	0.00	0.00		84.00	

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	55.00
หญิง	9	45.00
รวม	20	100.00
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	1	5.00
31 – 40 ปี	4	20.00
41 – 50 ปี	6	30.00
51 – 60 ปี	6	30.00
60 ปีขึ้นไป	3	15.00
รวม	20	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	8	40.00
อนุปริญญา (ปวส.)	5	25.00
ปริญญาตรี	7	35.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	20	100.00
4. ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	2	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	10.00
นักเรียน / นักศึกษา	1	5.00
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	7	35.00
ประชาชนผู้รับบริการ	8	40.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	20	100.00



สำนัก / กอง	ช่าง
งาน	-



สำนัก / กอง	กองช่าง
-------------	---------

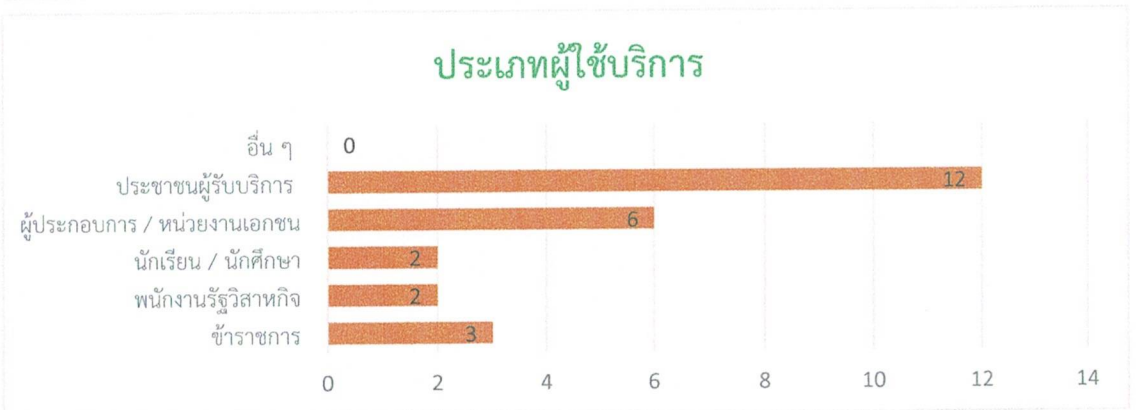
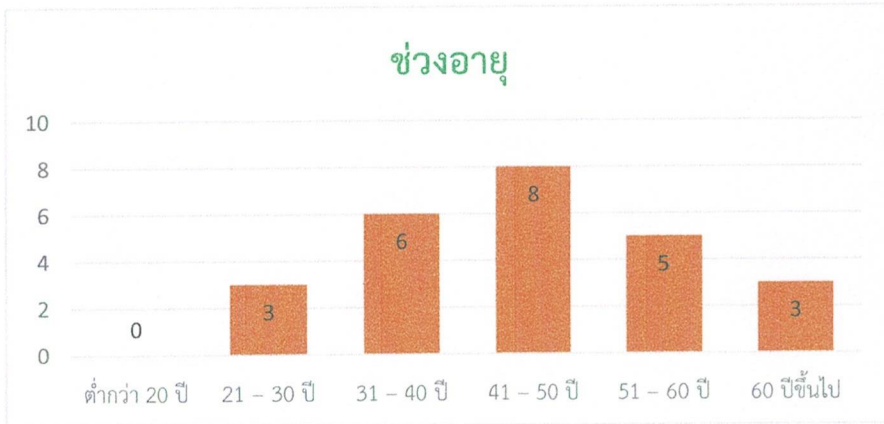
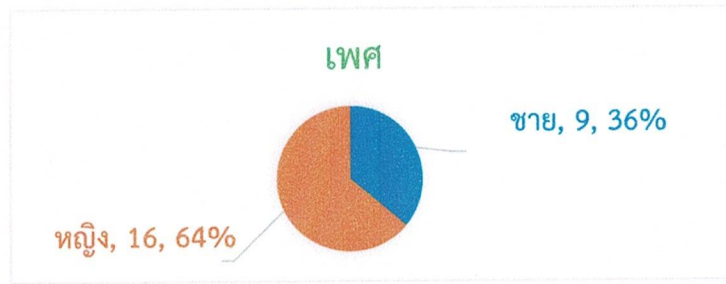
งาน	-
-----	---

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	6	10	4	0	0	0	20	4.10	มาก
ร้อยละ	30.00	50.00	20.00	0.00	0.00	0.00		82.00	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8	12	0	0	0	0	20	4.40	มาก
ร้อยละ	40.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00		88.00	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	4	11	5	0	0	0	20	3.95	มาก
ร้อยละ	20.00	55.00	25.00	0.00	0.00	0.00		79.00	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	8	10	2	0	0	0	20	4.30	มาก
ร้อยละ	40.00	50.00	10.00	0.00	0.00	0.00		86.00	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	15	0	0	0	0	20	4.25	มาก
ร้อยละ	25.00	75.00	0.00	0.00	0.00	0.00		85.00	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	7	7	6	0	0	0	20	4.05	มาก
ร้อยละ	35.00	35.00	30.00	0.00	0.00	0.00		81.00	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	13	7	0	0	0	0	20	4.65	มากที่สุด
ร้อยละ	65.00	35.00	0.00	0.00	0.00	0.00		93.00	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	8	10	2	0	0	0	20	4.30	มาก
ร้อยละ	40.00	50.00	10.00	0.00	0.00	0.00		86.00	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	11	9	0	0	0	0	20	4.55	มากที่สุด
ร้อยละ	55.00	45.00	0.00	0.00	0.00	0.00		91.00	

4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	14	6	0	0	0	0	20	4.70	มากที่สุด
ร้อยละ	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00	0.00		94.00	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	5	15	0	0	0	0	20	4.25	มาก
ร้อยละ	25.00	75.00	0.00	0.00	0.00	0.00		85.00	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	6	14	0	0	0	0	20	4.30	มาก
ร้อยละ	30.00	70.00	0.00	0.00	0.00	0.00		86.00	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	15	5	0	0	0	0	20	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	13	7	0	0	0	0	20	4.65	มากที่สุด
ร้อยละ	65.00	35.00	0.00	0.00	0.00	0.00		93.00	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	7	13	0	0	0	0	20	4.35	มาก
ร้อยละ	35.00	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00		87.00	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.37	มาก
	ร้อยละ							87.40	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	9	36.00
หญิง	16	64.00
รวม	25	100.00
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	3	12.00
31 – 40 ปี	6	24.00
41 – 50 ปี	8	32.00
51 – 60 ปี	5	20.00
60 ปีขึ้นไป	3	12.00
รวม	25	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	12	48.00
อนุปริญญา (ปวส.)	5	20.00
ปริญญาตรี	8	32.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	25	100.00
4. ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	3	12.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	8.00
นักเรียน / นักศึกษา	2	8.00
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	6	24.00
ประชาชนผู้รับบริการ	12	48.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	25	100.00



สำนัก / กอง	กองคลัง
งาน	งานจัดเก็บรายได้

สำนัก / กอง	กองคลัง
-------------	---------

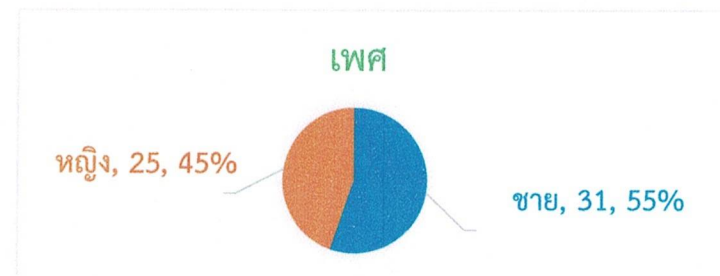
งาน	งานจัดเก็บรายได้
-----	------------------

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวน ผู้ตอบ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	13	2	0	0	0	25	4.32	มาก
ร้อยละ	40.00	52.00	8.00	0.00	0.00	0.00		86.40	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	19	6	0	0	0	0	25	4.76	มากที่สุด
ร้อยละ	76.00	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.20	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	8	17	0	0	0	0	25	4.32	มาก
ร้อยละ	32.00	68.00	0.00	0.00	0.00	0.00		86.40	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	11	14	0	0	0	0	25	4.44	มาก
ร้อยละ	44.00	56.00	0.00	0.00	0.00	0.00		88.80	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	18	7	0	0	0	0	25	4.72	มากที่สุด
ร้อยละ	72.00	28.00	0.00	0.00	0.00	0.00		94.40	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	21	4	0	0	0	0	25	4.84	มากที่สุด
ร้อยละ	84.00	16.00	0.00	0.00	0.00	0.00		96.80	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	19	6	0	0	0	0	25	4.76	มากที่สุด
ร้อยละ	76.00	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.20	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	7	18	0	0	0	0	25	4.28	มาก
ร้อยละ	28.00	72.00	0.00	0.00	0.00	0.00		85.60	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	16	9	0	0	0	0	25	4.64	มากที่สุด
ร้อยละ	64.00	36.00	0.00	0.00	0.00	0.00		92.80	

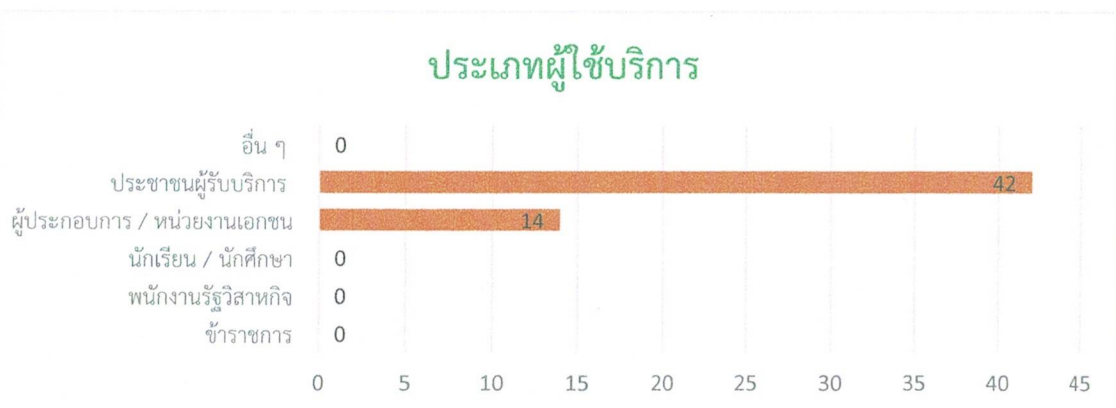
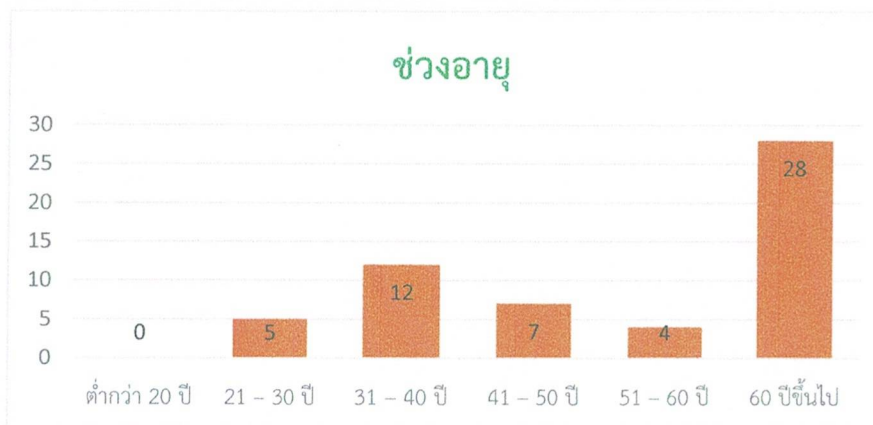
4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	20	5	0	0	0	0	25	4.80	มากที่สุด
ร้อยละ	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00		96.00	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	15	10	0	0	0	0	25	4.60	มากที่สุด
ร้อยละ	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00		92.00	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	18	7	0	0	0	0	25	4.72	มากที่สุด
ร้อยละ	72.00	28.00	0.00	0.00	0.00	0.00		94.40	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	22	3	0	0	0	0	25	4.88	มากที่สุด
ร้อยละ	88.00	12.00	0.00	0.00	0.00	0.00		97.60	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	6	0	0	0	0	25	4.76	มากที่สุด
ร้อยละ	76.00	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.20	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	14	11	0	0	0	0	25	4.56	มากที่สุด
ร้อยละ	56.00	44.00	0.00	0.00	0.00	0.00		91.20	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ							92.53	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	55.36
หญิง	25	44.64
รวม	56	100.00
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	5	8.93
31 – 40 ปี	12	21.43
41 – 50 ปี	7	12.50
51 – 60 ปี	4	7.14
60 ปีขึ้นไป	28	50.00
รวม	56	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	19	33.93
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า (ปวช.)	20	35.71
อนุปริญญา (ปวส.)	8	14.29
ปริญญาตรี	9	16.07
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	56	100.00
4. ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	0	0.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00
ผู้ประกอบการ / หน่วยงานเอกชน	14	25.00
ประชาชนผู้รับบริการ	42	75.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	56	100.00



สำนัก / กอง	กองการศึกษา
งาน	ศพด. / โรงเรียนผู้สูงอายุ



ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	การประเมินความพึงพอใจ						รวมจำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	0			
ด้านความเหมาะสมเวลาในการให้บริการ	จำนวน								
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	27	4	0	0	0	56	4.38	มาก
ร้อยละ	44.64	48.21	7.14	0.00	0.00	0.00		87.50	
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	37	18	1	0	0	0	56	4.64	มากที่สุด
ร้อยละ	66.07	32.14	1.79	0.00	0.00	0.00		92.86	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา	43	13	0	0	0	0	56	4.77	มากที่สุด
ร้อยละ	76.79	23.21	0.00	0.00	0.00	0.00		95.36	
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	39	17	0	0	0	0	56	4.70	มากที่สุด
ร้อยละ	69.64	30.36	0.00	0.00	0.00	0.00		93.93	
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	45	11	0	0	0	0	56	4.80	มากที่สุด
ร้อยละ	80.36	19.64	0.00	0.00	0.00	0.00		96.07	
4. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม	29	27	0	0	0	0	56	4.52	มากที่สุด
ร้อยละ	51.79	48.21	0.00	0.00	0.00	0.00		90.36	
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	35	21	0	0	0	0	56	4.63	มากที่สุด
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	0.00		92.50	
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อม	46	10	0	0	0	0	56	4.82	มากที่สุด
ร้อยละ	82.14	17.86	0.00	0.00	0.00	0.00		96.43	
3. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	44	12	0	0	0	0	56	4.79	มากที่สุด
ร้อยละ	78.57	21.43	0.00	0.00	0.00	0.00		95.71	

4. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	37	19	0	0	0	0	56	4.66	มากที่สุด
ร้อยละ	66.07	33.93	0.00	0.00	0.00	0.00		93.21	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. มีสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	24	32	0	0	0	0	56	4.43	มาก
ร้อยละ	42.86	57.14	0.00	0.00	0.00	0.00		88.57	
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	33	23	0	0	0	0	56	4.59	มากที่สุด
ร้อยละ	58.93	41.07	0.00	0.00	0.00	0.00		91.79	
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม , เอกสารสิ่งพิมพ์ , Wi-Fi ฯลฯ	49	7	0	0	0	0	56	4.88	มากที่สุด
ร้อยละ	87.50	12.50	0.00	0.00	0.00	0.00		97.50	
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	42	14	0	0	0	0	56	4.75	มากที่สุด
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00		95.00	
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม ในระดับใด	37	19	0	0	0	0	56	4.66	มากที่สุด
ร้อยละ	66.07	33.93	0.00	0.00	0.00	0.00		93.21	
รวม	คะแนนเฉลี่ย							4.67	มากที่สุด
	ร้อยละ							93.33	

เกณฑ์การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์แปรผล
5	มากที่สุด	4.50 - 5.00
4	มาก	3.50 - 4.49
3	ปานกลาง	2.50 - 3.49
2	น้อย	1.50 - 2.49
1	น้อยที่สุด	0.50 - 1.49
0	ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49