



คำสั่งเทศบาลตำบลหัวปลวก  
ที่ ๗๙๘/๒๕๖๕  
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

\* \* \* \* \*

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๗๙ มาตรา ๒๙๓ และมาตรา ๒๙๔ สรุปสาระสำคัญไว้ว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนให้กิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องพัฒนาและให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

เทศบาลตำบลหัวปลวก ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ดังนี้

- นางสาวเกศศิณี อุตมะสุนทร ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ให้มีหน้าที่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละส่วนราชการในองค์กรบริหารส่วนตำบล เชือเพลิง สรุปผลการประเมินฯ ให้แต่ละส่วนราชการทราบ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในเดือน ตุลาคม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายสวัสดิ์ ประกรณ์สิรี)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวปลวก

## รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ  
เทศบาลตำบลหัวปลวก  
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลหัวปลวก// ธุรการ// ตุลาคม ๒๕๖๕

## คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐท่องค์กรบริหารส่วนตำบลเชือเพลิง ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร ถู่ประชาชัชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

เทศบาลตำบลหัวปลวก จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจ สอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลหัวปลวก ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลหัวปลวก และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

---

เทศบาลตำบลหัวปลวก

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

**บทสรุปสำหรับผู้บริการ**  
**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ**  
จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายใต้เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

**ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้**

**สำนักปลัด**

**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

- (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเร็ว ทันตามกำหนดเวลา พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด เศศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖

(๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

(๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด เศศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓

### กองคลัง

#### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

(๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ (ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง)

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒ (แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ)

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ (ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร)

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เศศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

(๒) การเกิดผลลัพธ์ที่ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

(๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

#### กองช่าง

### ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

(๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส)

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

(๒) การเกิดผลลัพธ์ที่ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

(๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

## กองการศึกษา

### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

- (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- (๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- (๒) การเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- (๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่อง ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

## กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

(๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พอดี เป็นร้อยละ ๙๐

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๐

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗

(๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔

(๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

## บทนำ

### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวังแทนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้ามานเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเทศบาลตำบลหัวปลวก มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวปลวก จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ต่อไป

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี

๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

## ๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบตามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวปลวก และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๒ หัวข้อ การประเมิน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ การเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

๒.๒ การเกิดผลลัพธ์ที่ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ

๒.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ

### ๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลหัวปลวก ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

## ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลหัวปลวก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. เทศบาลตำบลหัวปลวก สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหัวปلوว  
อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด  
สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหัวปلوว อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำหรับ  
ผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักปลัด ผู้ประสานโดยการสู่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักปลัด เทศบาลตำบลหัวปلوว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหัวปلوว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ข้อมูลตัวบ่งชี้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๔๗	๙๔	
หญิง	๕๗	๕๖	
รวม	๕๐	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๕๒	
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๒๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๑	๘๒
ชุมชน	๖	๑๒
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๖.
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๕๐	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๗ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๘๒ ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๒๔	๓๘	๗๖	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคิดถ่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	๒๐	๓๘	๗๖	๒	๔	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙	๑๙	๔๐	๕๐	๑	๒	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐	๐	๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๒	๘๔	๘	๑๖	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	๔๐	๒๘	๕๖	๒	๔	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๘	๕๖	๒๑	๔๗	๑	๒	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	๐	๐	๐	๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๔๘	๘๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่กิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๐	๙๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๓๒	๖๔	๑๒	๒๔	๖	๑๒	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๘	๘๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๔๖	๘๖	๔	๘	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	๙๐	๔	๘	๑	๒	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๕๐	๙๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน  
มีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อよู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐  
รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคิดถ่องตัว  
และไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนให้ระดับ  
ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อよู่ในเกณฑ์ พ่อใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมา  
คือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน

ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด เรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับพอจะมา คิดเป็นร้อยละ ๕๐

### **ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ด้านการเกิดผลลัพธ์จากการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความพึงพอใจ

สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด เรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองคลัง เทศบาลตำบลหัวปลวก  
อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองคลัง เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองคลัง ผู้ประสานโดยการสุมตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองคลัง เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ข้อมูลต้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๒๗	๔๘.๘๖	
หญิง	๑๘	๓๑.๓๓	
รวม	๔๕	๑๐๐%	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๔๔	
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๕๕.๕๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๕.๕๖	
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๔.๔๔	
รวม	๔๕	๑๐๐	

ประชาชนทั่วไป	๔๗	๙๗.๑๗
ชุมชน	๒	๔.๔
องค์กรเอกชน	๐	๔.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔.๔๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๔๕	๑๐๐
<b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ - ชำระภาษี, สอดคล้องมูลค่าต่างๆ	๔๕	๑๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๕ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๒ ในนามหน่วยงานภาครัฐ ก็ตาม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องทำระภารกิจ สอบถามข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๒๓	๙๙	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๔	๙๖	๑	๔	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๓	๙๙	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๐	๙๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐	๒๕ ๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๓	๙๙	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๒๒	๙๙	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓	๙๙	๒	๘	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐	๙๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐	๒๕ ๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐	๙๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐	๒๕ ๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา คือเรื่อง มีความสะอาดรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมา คือเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ อยู่ในระดับ พοใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มี ๔ เรื่องที่ได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน ได้แก่ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, เรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, เรื่องความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับ พοใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม	๒๐	๙๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๒	๙๙	๒	๘	๑	๔	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	๙๙	๒	๘	๑	๔	๐	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี	๒๐	๙๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม	๒๒	๙๙	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐

กับงานที่รับผิดชอบ									
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ									
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๕	๖๐	๙	๓๙	๒	๙	๐	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเข้มข้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ระดับ เชื่อมั่นมาก ใน ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส และเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ด้านการเกิดผลลัพธ์ที่ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ประชาชนให้ความเชื่อมั่น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงาน ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่องหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก  
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองช่าง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองช่าง เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๑๐	๔๐	
หญิง	๑๕	๖๐	
รวม	๒๕	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๓๖.๔	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๔๘.๔	
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๘.๐๗	
รวม	๒๒	๑๐๐	

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๗๗
ชุมชน	๒	๙
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๙
หน่วยงานภาคเอกชน	๓	๑๒
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ - ขออนุญาตก่อสร้าง, ติดต่อข้อมูลโครงการสร้างพื้นฐาน	๒๕	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๒ ในนามหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องขออนุญาตก่อสร้าง สอบถามข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน มาก	พอใจ	จำนวน ค่อนข้าง พอใจ	จำนวน ไม่ค่อย พอใจ	จำนวน น้อย	ไม่ พอใจ		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๐	๔๐	๑๒	๔๘	๐	๐	๓	๑๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๐	๔๐	๗๓	๕๗	๒	๙	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓๐	๔๐	๑๕	๖๐	๐	๐	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	๘๘	๓	๑๙	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๓	๘๙	๒	๙	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓	๑๙	๒๐	๘๐	๒	๙	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เนื่อง ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๖	๒๔	๑๙	๗๙	๑	๙	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๔	๕๖	๑๑	๔๔	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๒๓	๘๙	๒	๙	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๔	๙๖	๑	๔	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๓	๘๙	๒	๙	๐	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๙	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๓	๘๙	๒	๙	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๒๒	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓	๘๙	๒	๙	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๙	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความ

พึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา  
คือเรื่อง มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็น  
ร้อยละ ๘๙ รองลงมา คือเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มี ๔ เรื่องที่ได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน ได้แก่ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, เรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เรื่องความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับ พอดีมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ตอนที่ ๓ ความเข้มข้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเข้มข้นในคุณภาพการให้บริการ	ดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	เข้มข้นมาก	เข้มข้น	ไม่เข้มข้น	เข้มข้นมาก	เข้มข้น	เข้มข้นมาก	เข้มข้น	เข้มข้น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๐	๘๐	๓	๑๒	๒	๘	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๑	๘๘	๒	๘	๑	๔	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๑	๘๘	๒	๘	๑	๔	๐	๐
การเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	๒๑	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๐	๘๐	๕	๒๐	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๕	๖๐	๘	๑๒	๒	๘	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๑	๘๘	๓	๑๒	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเข้มข้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ระดับ เข้มข้นมาก ใน ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส และเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เข้มข้นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ด้านการเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเข้มข้นสูงสุด อยู่ในระดับ เข้มข้นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ประชาชนให้ความเข้มข้น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เข้มข้นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงาน ประชาชนให้ความเข้มข้น สูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เข้มข้นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่องหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเข้มข้นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก  
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองการศึกษา อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มาใช้บริการในงานของกองการศึกษา ผู้ประสาน โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๗ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองการศึกษา เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๒๕	๗๔	
หญิง	๗	๒๖	
รวม	๓๒	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๒๘	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๖๓	
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๓	
รวม	๓๒	๑๐๐	

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป	๒๗	๖๙
ชุมชน	๑๐	๓๗
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๓๗	๑๐๐
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่น ๆ ขอข้อมูลด้านการศึกษา การรับฟุ่นการศึกษา	๓๗	๑๐๐
รวม	๓๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๐ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนนิยมเข้าใช้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน มาก	พอใจ มาก	จำนวน พอใช้	ค่อนข้าง พอใจ	จำนวน น้อย	ไม่ค่อย พอใจ	จำนวน น้อย	ไม่ พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๗๘	๗	๒๑.๙	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๒	๓๘	๑๙	๔๖.๓	๒	๖.๓	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๑	๓๔	๒๐	๖๙.๕	๑	๓.๑	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๘	๘๘	๔	๑๙.๕	๐	๐	๐	๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	๖๙	๑๐	๓๑.๓	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐	๙๔	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๕	๗๘	๕	๑๕.๖	๐	๐	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐	๙๔	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๘	๘๘	๔	๑๙.๕	๐	๐	๐	๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๓๐	๙๔	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๔	๗๕	๑	๓.๓๓	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๔	๗๕	๘	๒๕	๐	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๖	๘๑	๔	๑๙.๕	๒	๖.๓	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓๐	๙๔	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๓๐	๙๔	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๘	๘๘	๔	๑๙.๕	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๔	๗๕	๖	๑๙.๙	๒	๖.๓	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๘	๘๘	๔	๑๙.๕	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชานให้ความพึงพอใจสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่น มาก	จำนวน	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ เชื่อมั่น
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม	๒๙	๘๘	๔	๑๓	๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐	๓๑	๒๐	๖๓	๒	๖.๓	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖	๑๙	๒๖	๘๑	๐	๐	๐	๐
<b>การเกิดผลลัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	๖๓	๑๒	๓๘	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	๓๐	๙๕	๒	๖.๓	๐	๐	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๕	๔๗	๑๗	๕๓	๐	๐	๐	๐
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๗	๘๔	๕	๑๖	๐	๐	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓๐	๙๕	๒	๖.๓	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ด้านการเกิดผลลัมภ์หรือต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสม กับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเข่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองสาธารณสุขฯ เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้รับบริการในงานของกองสาธารณสุขฯ ผู้ประสานโดยการสุมตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๒ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองสาธารณสุขฯ เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองสาธารณสุขฯ เทศบาลตำบลหัวปลวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ชื่อผู้ตอบ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๑๐	๔๕.๕	
หญิง	๑๒	๕๔.๕	
รวม	๒๒	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๓๖.๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๕๔.๕	
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๙.๐๙	
รวม	๒๒	๑๐๐	

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>		
ประชาชั�ท์ทัวร์ไป	๗๖	๗๗.๗
ชุมชน	๓	๓๓.๖
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๓๓.๖
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลด้านกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒๒	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลที่ทัวร์ไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นประชาชนทัวร์ไปร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๐ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนชนเข้าใช้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๕	๖๘.๑๔	๗	๓๑.๘๖	๐	๐	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๒	๕๕.๘๕	๓	๔๑.๙๒	๒	๙.๐๙	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๑	๕๐	๒๐	๕๐.๙๑	๑	๔.๕๕	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามคำตัดสินใจ	๑๒	๑๙.๗๗	๔	๑๙.๑๙	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๒	๑๐๐	๑๐	๔๕.๔๕	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๐	๑๓๖.๔	๒	๙.๐๙๑	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๕	๑๓๓.๖	๕	๒๖.๗๗	๐	๐	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๐	๑๓๖.๔	๒	๙.๐๙๑	๐	๐	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๒	๑๙.๗๗	๔	๑๙.๑๙	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	๑๐	๑๓๖.๔	๒	๙.๐๙๑	๐	๐	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาด เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๑๕	๑๐๙.๑	๑	๔.๕๕๕	๐	๐	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๑๒. ศูนภาระและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๒	๑๐๙.๑	๙	๗๖.๗๖	๐	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายบอกความบอกรู้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๑๖	๑๑๙.๒	๕	๗๙.๗๙	๒	๙.๐๙	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐	๑๓๖.๔	๒	๙.๐๙๑	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๑๐	๑๓๖.๔	๒	๙.๐๙๑	๐	๐	๐	๐
		๐		๐		๐		๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๒	๑๙.๗๗	๔	๑๙.๑๙	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๕	๑๐๙.๑	๖	๔๗.๔๗	๒	๙.๐๙	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๒	๑๙.๗๗	๔	๑๙.๑๙	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๔ ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๙	๘๗.๕	๔	๑๒.๕	๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐	๓๑.๓	๒๐	๖๖.๗	๒	๖.๖๕	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖	๑๘.๘	๒๖	๘๑.๓	๐	๐	๐	๐
<b>การเกิดผลลัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	๖๙.๕	๑๒	๓๗.๕	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	๓๐	๙๓.๓	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๕	๔๖.๗	๑๗	๕๓.๓	๐	๐	๐	๐
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๗	๘๔.๔	๕	๑๕.๖	๐	๐	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓๐	๙๓.๓	๒	๖.๖๕	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เขื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ด้านการเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เขื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสม กับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เขื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เขื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔