

การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕๓ คน

ตอนที่ ๑

ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

๑. ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	จำนวน	๒๗	ราย
๒. ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	จำนวน	๙๗	ราย
๓. ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	จำนวน	๘๗	ราย
๔. ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	จำนวน	๔๒	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

๑. ชาย	จำนวน	๑๐๙	ราย
๒. หญิง	จำนวน	๑๔๔	ราย

อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	ราย
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๕	ราย
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๒๘	ราย
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๔๕	ราย
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕๑	ราย
๖. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๑๒๔	ราย

สถานภาพ

๑. โสด	จำนวน	๕๓	ราย
๒. สมรส	จำนวน	๑๓๗	ราย
๓. ม่าย/แยกกันอยู่	จำนวน	๖๓	ราย

การศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๒๔	ราย
๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๓๖	ราย
๓. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	จำนวน	๓๓	ราย
๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๗	ราย
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๔๑	ราย
๖. อื่น ๆ	จำนวน	๒	ราย

อาชีพ

๑. รับราชการ	จำนวน	๑๒	ราย
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๓๑	ราย
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	-	ราย
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๕๒	ราย
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๑	ราย
๖. รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๒๘	ราย
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	๒๖	ราย
๘. เกษตรกร/ประมง	จำนวน	๙๘	ราย
๙. ว่างาน	จำนวน	-	ราย
๑๐. อื่นๆ	จำนวน	๕	ราย

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

๑. ๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๖๗	ราย
๒. ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๖๗	ราย
๓. ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๘	ราย
๔. ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	-	ราย
๕. ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	ราย

ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต/อำเภอ

๑. อำเภอเมืองจันทบุรี	จำนวน	๒๕๒	ราย
๒. เขตคันทายาว กรุงเทพมหานคร	จำนวน	๑	ราย

เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๑๗	ราย
๒. การจัดเก็บภาษีป้าย	จำนวน	-	ราย
๓. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๑๐	ราย
๔. ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	จำนวน	-	ราย
๕. ขอรับการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	จำนวน	-	ราย
๖. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	ราย
๗. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	-	ราย
๘. ขออนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน	-	ราย
๙. ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	จำนวน	-	ราย
๑๐. ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน	-	ราย
๑๑. ขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	-	ราย
๑๒. จดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	-	ราย
๑๓. งานบริการสาธารณสุขโรค	จำนวน	๓๐	ราย
๑๔. การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๑๐๖	ราย
๑๕. การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	จำนวน	๘๐	ราย
๑๖. การซ่อมแซมประปาหมู่บ้าน	จำนวน	๑๐	ราย

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของหน่วยงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของ อบต.สีพยา-บ่อพุ ในภาพรวม

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๓.๒๓	๔.๖๖	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓.๓๐	๔.๖๖	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๓.๒๗	๔.๖๖	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๓.๒๗	๔.๖๖	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๓.๒๗	๔.๖๖	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๓.๒๓	๔.๖๖	พอใจ
ภาพรวม	๙๓.๒๖	๔.๖๖	พอใจ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓.๕๐	๔.๖๗	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓.๔๓	๔.๖๗	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓.๔๐	๔.๖๗	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๓.๓๓	๔.๖๗	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๓๓	๔.๖๗	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๓.๓๓	๔.๖๗	พอใจ
ภาพรวม	๙๓.๓๙	๔.๖๗	พอใจ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๑.๘๐	๔.๕๙	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๑.๕๓	๔.๕๘	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๑.๔๓	๔.๕๗	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๑.๒๓	๔.๒๓	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๑.๐๐	๔.๒๒	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๑.๐๓	๔.๒๒	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๙๑.๐๐	๔.๒๒	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๑.๐๐	๔.๒๒	พอใจ
ภาพรวม	๙๑.๒๕	๔.๓๕	พอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของ อบต.สีพยา-บ่อพุ ในด้านต่างๆ

๑. ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของหน่วยงาน

๑.๑ ด้านกระบวน/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๔.๔๐	๔.๗๒	พอใจ
ภาพรวม	๙๔.๕๗	๔.๗๓	พอใจ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖.๘๐	๔.๘๔	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๖.๖๐	๔.๘๓	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	พอใจ
ภาพรวม	๙๖.๗๐	๔.๘๔	พอใจ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๔.๔๐	๔.๗๒	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๔.๔๐	๔.๗๒	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๔.๒๐	๔.๗๑	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๐๐	๔.๗๐	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๔.๐๐	๔.๗๐	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๙๓.๘๐	๔.๖๙	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๘๐	๔.๖๙	พอใจ
ภาพรวม	๙๔.๑๕	๔.๗๑	พอใจ

๒. ด้านการซ่อมแซมประปาของหมู่บ้านของหน่วยงาน

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	พอใจ

๓. ด้านการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของหน่วยงาน

๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ

๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ

๔. ด้านงานบริการสาธารณูปโภค (ขออนุญาตใช้น้ำประปา/จัดเก็บค่าน้ำประปา)ของหน่วยงาน

๔.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๐.๐๐	๔.๕๐	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐.๔๐	๔.๕๒	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๐.๒๐	๔.๕๑	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๐.๒๐	๔.๕๑	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๐.๒๐	๔.๕๑	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๐.๒๐	๔.๕๑	พอใจ
ภาพรวม	๙๐.๒๐	๔.๕๑	พอใจ

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ
ภาพรวม	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	พอใจ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๒.๐๐	๔.๖๐	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๑.๐๐	๔.๕๕	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๐.๖๐	๔.๕๓	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๙.๖๐	๔.๔๘	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๘.๔๐	๔.๔๒	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๘.๖๐	๔.๔๓	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๘๘.๖๐	๔.๔๓	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๘.๖๐	๔.๔๓	พอใจ
ภาพรวม	๘๙.๖๗	๔.๔๘	พอใจ

๕. ด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รับรองสิ่งปลูกสร้างของหน่วยงาน

๕.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ
ภาพรวม	๙๖.๐๐	๔.๘๐	พอใจ

๕.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕.๔๐	๔.๒๗	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕.๐๐	๔.๒๕	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๔.๖๐	๔.๒๓	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๔.๖๐	๔.๒๓	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๔.๖๐	๔.๒๓	พอใจ
ภาพรวม	๘๔.๘๓	๔.๒๔	พอใจ

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๕.๔๐	๔.๒๗	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๕.๐๐	๔.๒๕	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๔.๘๐	๔.๒๔	พอใจ
ภาพรวม	๘๔.๙๐	๔.๒๕	พอใจ

๖. ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของหน่วยงาน

๖.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
ภาพรวม	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ

๖.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
ภาพรวม	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ

๖.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ
ภาพรวม	๙๘.๘๐	๔.๙๔	พอใจ