



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น โทร.๐-๓๖๗๐-๖๖๑๑

ที่ ลบ ๘๐๕๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ความละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพัชรี บุญยืน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

-เห็นควรเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา แสงกำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เพื่อโปรดทราบ

(นายพีระ โหมดเครือ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น

/ความเห็นของปลัด...

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

..... - เพื่อโปรดทราบ

.....



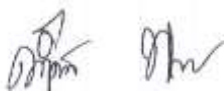
(นายอภิศักดิ์ หันทิพย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น

- ทราบ

- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ของหน่วยงานต่อไป



(นางน้ำค้าง พลายละหาร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น

รายงานผลการประเมินผลการบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปในภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๔ แยกเป็นประเด็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๑
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้ อบต. ออกชำระภาษี ตามหมู่บ้านเป็นประจำ
๒. อยากให้บริการถ่ายทอดสารให้ประชาชน
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจงานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจงานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในแต่ละหัวข้อให้มีความสำคัญ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) ควรปรับปรุง (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลผลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๐๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๐๑ - ๔.๐๐	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๐๑ - ๓.๐๐	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๑ - ๒.๐๐	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๐.๐๐ - ๑.๐๐	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗	๒๖	๒	๐	๐	๔.๑๔	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๕	๗	๓	๐	๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๖	๕	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๗	๕	๓	๐	๐	๔.๖๙	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔	๒๗	๓	๑	๐	๓.๙๗	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕	๔	๓	๓	๐	๔.๔๖	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕	๒๖	๔	๐	๐	๔.๐๓	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๒๐	๕	๐	๐	๔.๑๔	มาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๖	๕	๑๓	๑	๐	๔.๒๙	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒	๒๘	๕	๐	๐	๓.๙๑	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔	๒๖	๕	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๔. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗	๒๕	๓	๐	๐	๔.๑๑	มาก

สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๗	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	๔.๒๔	มากที่สุด

**ข้อมูลสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น จำนวน ๓๕ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๗
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๔
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
การชำระภาษีป้าย	๑
การขอรับบริการน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค	๑
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
อื่นๆ.....	-

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๒.๘๖	๔.๕๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๐๐	๔.๑๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๗.๘๖	๔.๐๗
ภาพรวม	๗๐.๒๔	๔.๒๔

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่นในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๒๔ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๘๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๗.๘๖

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตัว การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตัว การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตัว การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๒๖	๒	-	-
ร้อยละ	๒๐.๐๐	๗๔.๒๙	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตัว การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๕.๗๑ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๕	๗	๓	-	-
ร้อยละ	๗๑.๔๓	๒๐.๐๐	๘.๕๗	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๑.๔๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๘.๕๗ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๔	๖	๕	-	-
ร้อยละ	๖๘.๕๗	๑๗.๑๔	๑๔.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๘.๕๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ ๑๗.๑๔ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๗	๕	๓	-	-
ร้อยละ	๗๗.๑๔	๑๔.๒๘	๘.๗๕	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๗.๑๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๘.๗๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔	๒๗	๓	๑	-
ร้อยละ	๑๑.๔๒	๗๗.๑๔	๘.๗๕	๒.๘๕	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๗.๑๔ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๗๕ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๒.๘๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๕	๔	๓	๓	-
ร้อยละ	๗๑.๔๓	๑๑.๔๒	๘.๗๕	๘.๗๕	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๑.๔๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘.๗๕ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๘.๗๕ มีความพึงพอใจมาน้อย

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕	๒๖	๔	-	-
ร้อยละ	๑๔.๒๘	๗๔.๒๙	๑๑.๔๒	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๒๐	๕	-	-
ร้อยละ	๒๘.๕๗	๕๗.๑๔	๑๔.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีฝังบำบัดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๖	๕	๑๖	๑	-
ร้อยละ	๔๕.๗๑	๑๔.๒๘	๔๕.๗๑	๒.๘๕	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๕.๗๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒.๘๕ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒	๒๘	๕	-	-
ร้อยละ	๕.๗๑	๘๐.๐๐	๑๔.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๕.๗๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔	๒๖	๕	-	-
ร้อยละ	๑๑.๔๒	๗๔.๒๙	๑๔.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๑๔.๒๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๒๕	๓	-	-
ร้อยละ	๒๐.๐๐	๗๑.๔๓	๘.๕๗	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๑.๔๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๘.๕๗ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่นควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๖ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๒ คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑ คน
บริการน้ำดื่ม	จำนวน - คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน - คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน - คน