



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ที่ สบ ๗๔๐๐๑/

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด / ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล / นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้ง หมด ๔ ด้านดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว มีค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอินทิรา สมพฤษ)

ผู้ช่วยนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุภาภรณ์ กล่อมกรม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางเกษา จิตรธรรม)

หัวหน้าสำนักปลัด

/.. เรียน ปลัด..

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ความคิดเห็น.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายกมลพันธ์ คงสมพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ความคิดเห็น.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสนม โสป่าสัก)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

รายงานสรุปผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้าน กระบวนการ ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับ ศักยภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ($X = 4.88$) โดย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลชำผักแพว ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 96.60
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 98.20
3. ด้านจิตสำนึกของการบริการ ร้อยละ 98.80
4. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดง ให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว มีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความ ต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลชำผักแพว ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลชำผักแพว มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการ ติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การ บริหาร ส่วนตำบลชำผักแพว ควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการ ของ ประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 97.60

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้าน ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อ ยกกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ อาจจะเป็น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกปี โดย องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การจัดทำแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้ นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม
- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Facebook หรือทางโทรศัพท์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้การต้อนรับแก่ผู้มารับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

**แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
2. มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ ซับซ้อน					
3. มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส					
4. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
5. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
6. ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา ให้บริการมีความเหมาะสม					
7. มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็น ตัวอย่างชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสาร					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
8. จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น ตู้รับเรื่องราวจึงทุกซ์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Facebook หรือทางโทรศัพท์ เพื่อเป็น ช่องทางให้ผู้ รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา					
9. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
10. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ					
11. ให้การต้อนรับแก่ผู้มารับบริการด้วยความไมตรี จิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ					
12. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
13. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
14. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
15. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถ ให้บริการใน เรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
16. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการ อย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ					
17. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน					
18. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหว พริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ					
19. ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
20. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					

ข้อเสนอแนะ.....



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลข้าฝักแพ้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลข้าฝักแพ้ว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความ เป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หนาขอความ

1. เพศ หญิง ชาย

2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

ข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานของรัฐ/ เกษตรกร

รับจ้างทั่วไป คาขาย อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
1.2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
2.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงของสงสัย ให้ คำแนะนำ นาเชื่อถือ เป็นต้น					
2.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น					
3.2 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จากข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำฝักแพว เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และ เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

2. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	6.00
20-30 ปี	27	27.00
31-40 ปี	29	29.00
41-50 ปี	21	21.00
51 ปี ขึ้นไป	17	17.00
รวม	100	100.00

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 20-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

3. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	0	-
ลูกจ้างประจำรัฐพนักงานของ/	5	5.00
เกษตรกร	24	24.00
รับจ้างทั่วไป	45	45.00
ค้าขาย	18	18.00
อื่นๆ	8	8.00
รวม	100	100.00

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่อาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 เกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.51 –5.00 หมายความว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 –4.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 –3.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 –2.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 –1.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.72	0.57	มากที่สุด
1.2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.18	0.83	มาก
1.3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.79	0.53	มากที่สุด
รวม	4.56		มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับ มากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.38	1.07	มาก
2.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ความแนะนำ นาเชื่อถือ เป็นต้น	4.70	0.78	มากที่สุด
2.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.66	0.70	มากที่สุด
รวม	4.58		มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำ ขอ ปากกา เป็นต้น	4.58	0.67	มากที่สุด
3.2 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับ ความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.81	0.46	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.77	0.60	มากที่สุด
รวม	4.72		มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4. คุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.68	0.84	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.70	0.59	มากที่สุด
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม	4.44	1.15	มาก
รวม	4.61		มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการบางคน
2. ควรเพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์

จากการนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ องค์กรบริหารสวนตำบลชำผักแพว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ผู้เข้าร่วมฝกอบรมสวนใหญ่เบเนนเพศ หญิง คิดเปน รอยละ 57 อายุของผู้เขารับการฝกอบรม 31-40 ป คิดเปนรอยละ 29 สวนใหญ่มีอาชีพ รับจางทั่วไป โดยคิด เปนรอยละ 45 ซึ่งมีความพึงพอใจในดาน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ครั้งนี้เฉลี่ย 4. 56 อยู่ในระดับ มากที่สุด ดานเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับ มากที่สุด ดาน สิ่ง อำนวยความสะดวก เฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับ มากที่สุด และดานคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีขอ เสนอแนะเพื่อเปนประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการครั้งต่อไป คือ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการบาง คน และควรเพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ ในกรณีนี้ ได้นำแบบสำรวจความพึงพอใจการ ให้บริการขององค์กรบริหารสวนตำบลชำผักแพว จำนวน 100 คน มาวิเคราะห์ผล ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวม รอยละ 92.35