

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาฬจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

สำนักปลัด

งานนโยบายและแผน

โทร 034-675-055

## รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 72.71 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

1.ด้านกระบวนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ 70.53%
2.ด้านการติดต่อสื่อสาร	คิดเป็นร้อยละ 77.08%
3.ด้านจิตสำนึกของการบริการ	คิดเป็นร้อยละ 74.17%
4.ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ 71.67%

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีด้านการติดต่อสื่อสารสามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญมีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **คือ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.08%**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ณ จุดบริการ ได้แก่ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน พอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดสำนึกการให้บริการและด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ได้นำตัวชี้วัดต่างๆที่สำคัญ เช่นการจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การลดขั้นตอนปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

แผนภูมิแสดงภาพรวมถึงจำนวนและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

**1.ด้านกระบวนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	83.33%
2	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	77.08%
3	มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	75%
4	มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	70.83%
5	มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	66.67%
6	มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	64.58%
7	ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ	56.25%

**2. ด้านการติดต่อสื่อสาร** อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านการติดต่อสื่อสาร	คิดเป็นร้อยละ
1	มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	85.42%
2	จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจริงทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	72.91%
3	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	72.91%

**3.ด้านกรจิตสำนึกการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านกรจิตสำนึกการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	81.25%
2	มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	77.08%
3	สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	75%
4	ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความไมตรีจิต และให้บริการด้วยความเอาใจใส่	70.83%
5	ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้	66.66%

**4.ด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้	77.08%
2	สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ	72.91%
3	มีทักษะต่อการปฏิบัติ และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	70.83%
4	มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	70.83%
5	ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.67%

สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2563

\*\*\*\*\*

-จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 48 คน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.เพศ

-ชาย	17 คน	คิดเป็นร้อยละ	35.41
-หญิง	31 คน	คิดเป็นร้อยละ	64.58

2.อายุ

-อายุต่ำกว่า 30 ปี	16 คน	คิดเป็นร้อยละ	33.33
-อายุ 31-40 ปี	23 คน	คิดเป็นร้อยละ	47.91
-อายุ มากกว่า 50 ปี	9 คน	คิดเป็นร้อยละ	18.75

3.การศึกษา

-ระดับประถมศึกษา	13 คน	คิดเป็นร้อยละ	27.08
-ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย		คิดเป็นร้อยละ	31.25
/เทียบเท่า	15 คน		
-ระดับปวช/ปวส	12 คน	คิดเป็นร้อยละ	25
-ระดับปริญญาตรี	7 คน	คิดเป็นร้อยละ	14.58

4.อาชีพ

-อาชีพ เกษตร	11 คน	คิดเป็นร้อยละ	22.91
-อาชีพค้าขาย	8 คน	คิดเป็นร้อยละ	16.66
-อาชีพรับจ้าง	21 คน	คิดเป็นร้อยละ	43.75
-อาชีพธุรกิจส่วนตัว	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	10.41
-อื่นๆ	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	6.25

**สรุป** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.58 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.91 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.25 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 43.75

**ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ**

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
1.มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	31 (64.58%)	14 (29.17%)	3 (6.25%)	-	-
2.มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	36 (75%)	10 (20.83%)	2 (4.17%)	-	-
3.มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	34 (70.83%)	10 (20.83%)	4 (8.33%)	-	-
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	37 (77.08%)	7 (14.58%)	3 (6.25%)	1 (0.30%)	-
5.มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	40 (83.33%)	5 (10.41%)	3 (6.25%)	-	-
6.ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ	27 (56.25%)	15 (31.25%)	6 (12.50%)	-	-
7.มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	32 (66.67%)	13 (27.08%)	3 (0.89%)	-	-
<b>รวม</b>	<b>237 (70.53%)</b>	<b>74 (22.02%)</b>	<b>24 (7.14%)</b>	<b>1 (0.30%)</b>	-
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
8.มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	41 (85.42%)	7 (14.58%)	-	-	-
9.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	35 (72.91%)	9 (18.75%)	4 (8.33%)	-	-
10.จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจริงทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	35 (72.91%)	10 (20.83%)	3 (6.25%)	-	-
<b>รวม</b>	<b>111 (77.08%)</b>	<b>26 (18.05%)</b>	<b>7 (4.86%)</b>	-	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
11.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	39 (81.25%)	9 (18.75%)	-	-	-
12.มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	37 (77.08%)	7 (14.58%)	4 (8.33%)	-	-
13.ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่นสามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้	32 (66.66%)	14 (29.16%)	2 (4.16%)	-	-
14.สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	36 (75%)	8 (16.66%)	4 (8.33%)	-	-
15.ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	34 (70.83%)	14 (29.16%)	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>178 (74.17%)</b>	<b>52 (21.67%)</b>	<b>10 (4.17%)</b>		
<b>ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>จำนวน (คน)</b>	<b>จำนวน (คน)</b>
16.ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32 (66.67%)	14 (29.16%)	2 (4.16%)	-	-
17.มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	34 (70.83%)	10 (20.83%)	4 (8.33%)	-	-
18.สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้	37 (77.08%)	5 (10.41%)	6 (12.5%)	-	-
19.มีทักษะต่อการปฏิบัติ และปฎิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	34 (70.83%)	12 (25%)	2 (4.16%)	-	-
20.สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ	35 (72.91%)	13 (27.08%)	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>172 (71.67%)</b>	<b>54 (22.5%)</b>	<b>14 (5.83%)</b>	-	-

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4	8.33
2	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ	2	4.16

**สรุป** ผู้ตอบแบบประเมินมีข้อเสนอแนะ มีจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่เสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เป็นอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ



สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2563

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31-40 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาปวช/ปวส  ปริญญาตรี
4. อาชีพ  เกษตร  ค้าขาย  รับจ้าง  
 ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ

**ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ**

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
3. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
6. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
7. มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส					
<b>รวม</b>					
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
8. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
9. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
10. จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>รวม</b>					

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านจิตสำนึกการให้บริการ</b>	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
11. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
12. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
13. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่นสามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
14. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
15. ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
<b>รวม</b>					
<b>ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ</b>	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
16. ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน					
18. สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้					
19. มีทักษะต่อการปฏิบัติ และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ					
20. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ					
<b>รวม</b>					

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

