

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกระเป๋น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ 2561 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	190	47.50
2) หญิง	210	52.50
รวม	400	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2	0.50
2) 21 – 30 ปี	38	9.50
3) 31 – 40 ปี	166	41.50
4) 41 – 50 ปี	128	32.00
5) 51 – 60 ปี	66	16.50
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	120	30.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	130	32.50
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	112	28.00
4) ปวส./อนุปริญญา	10	2.50
5) ปริญญาตรี	28	7.00
รวม	400	100
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	10	2.50
2) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
3) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.00

4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	34	8.50
5) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	98	24.50
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	2.50
7) เกษตรกร/ประมง	202	50.50
รวม	400	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเพศชาย
คิดเป็นร้อยละ 47.50

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคืออายุ
ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุระหว่าง 21-30 ปี
คิดเป็นร้อยละ 9.50 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.50

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น
ร้อยละ 32.50 รองลงมา จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.00
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.00 และระดับ
ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 2.50

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 50.50
รองลงมา คือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 24.50 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ
3.50 นักเรียน/นักศึกษาและแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 2.50

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์	114	28.50
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	6	1.50
3) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	13	3.30
4) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	12	3.00
5) งานบริการด้านการศึกษา	25	6.30
6) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	19	4.80

7) งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้	165	41.30
8) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์	116	29.00
9) งานบริการด้านสาธารณสุข	27	6.80

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ในงานบริการด้านการพัฒนา และจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา รับบริการจากงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 28.50 งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 6.80 งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.30 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 4.80 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.30 งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.50

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรได้แก่

- 3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.3 – 4.7

3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร

3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.3 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	82.50	15.00	2.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	76.50	20.80	2.70	-	-	100	4.74	มากที่สุด	94.80	9	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.70	13.50	1.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.50	11.80	2.70	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
						รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.4 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	82.50	14.00	3.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.20	14.00	2.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	78.50	19.00	2.50	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	81.50	16.00	2.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

รวม	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.5 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	82.00	17.50	0.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.00	15.00	0.70	0.30	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	82.00	17.00	1.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ	80.00	14.50	5.50	-	-	100	4.74	มากที่สุด	94.80	9

แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.6 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	90.00	8.70	1.30	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	82.80	14.20	3.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	82.50	14.00	3.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

ข้อมูลสารสนเทศ												
4.4	มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	81.80	17.00	1.20	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
							รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	9
รวม	4.79	มากที่สุด	95.80	10



3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และความพึงพอใจที่มีต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ และความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และ เสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพและความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ได้แก่

- 3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
- 3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.8 – 4.12

3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1.1 มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	89.70	8.50	1.80	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	83.40	14.80	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	85.30	12.00	2.70	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	81.70	15.50	2.80	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
						รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	90.00	9.50	0.50	-	-	100	4.90	มากที่สุด	98.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	78.20	21.30	0.50	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	87.30	11.40	1.30	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	9
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	87.70	11.80	0.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10

รวม	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	81.20	17.00	1.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.80	12.20	1.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.50	15.00	0.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	80.70	17.00	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.11 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	82.00	15.40	2.30	0.30	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	79.00	19.00	2.00	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	81.70	17.00	1.00	0.30	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

ข้อมูลสารสนเทศ												
4.4	มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.50	11.00	3.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
							รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.20	10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางทำให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วจำเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางทำให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

- 3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.13 – 4.17

3.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.13 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	85.30	10.50	4.20	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	77.00	22.20	0.80	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.00	15.50	0.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.70	11.50	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
						รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	90.00	9.50	0.50	-	-	100	4.90	มากที่สุด	98.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	81.00	16.80	2.20	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	80.00	17.00	3.00	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	83.50	15.30	1.20	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	88.50	10.00	1.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	82.70	13.00	4.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้	92.80	5.20	2.00	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10

อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ												
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	83.30	13.20	3.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	9	
							รวม	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	93.70	5.00	1.30	-	-	100	4.92	มากที่สุด	98.40	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.30	15.00	1.70	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.20	13.00	0.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.00	14.20	0.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
						รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20	10
รวม	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการน้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการที่อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- 3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.18 – 4.22

3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1.1 มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	86.80	11.40	1.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	77.80	20.00	2.20	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	80.70	17.80	1.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.80	12.70	1.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
						รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.30	9.40	1.30	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	85.50	12.20	2.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	88.00	10.50	1.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น	84.50	9.50	6.00	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์

รวม	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	87.80	10.00	2.20	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.00	13.70	1.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้	91.80	5.70	2.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ												
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ	92.80	5.80	1.40	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10	
	แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม											
							รวม	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	92.80	5.80	1.40	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10

4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	86.50	11.00	2.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.70	13.50	0.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	86.70	10.80	2.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
						รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	9
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 9 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

- 3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.23 – 4.27

3.5 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	91.80	5.80	2.40	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	89.50	9.30	1.20	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	92.80	5.50	1.70	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	91.80	5.80	2.40	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
						รวม	100	มากที่สุด	97.80	10

3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	84.00	14.20	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.80	14.20	2.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	82.00	16.80	1.20	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น	86.00	13.00	1.00	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	9

กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์

รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	86.30	10.50	3.20	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.00	13.50	1.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.30	11.00	1.70	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10

3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.00	13.30	1.70	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
						รวม	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.26 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	77.50	20.80	1.70	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	89.00	9.30	1.70	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10

4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	91.00	8.20	0.80	-	-	100	4.90	มากที่สุด	98.00	9	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	79.80	18.20	2.00	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ และความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพและความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่องานด้านบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.28 – 4.32

3.6 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.80	3.70	0.50	-	-	100	4.95	มากที่สุด	99.00	10
1.4 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	92.00	7.00	1.00	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.70	11.00	4.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	81.50	14.70	3.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
						รวม	100	มากที่สุด	97.20	10

3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.30	10.20	0.50	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	86.50	11.20	2.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	88.70	9.00	2.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น	89.00	9.20	1.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10

กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์

รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
-----	-----	------	-----------	-------	----

3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	87.40	8.80	3.30	0.50	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	90.00	6.50	3.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้	87.50	8.00	4.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ												
3.4	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	89.00	7.50	3.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10	
							รวม	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	92.70	5.80	1.50	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	86.50	11.00	2.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.80	13.40	0.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	86.80	10.80	2.40	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
						รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10

3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.32 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20	10
รวม	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

จากตาราง 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.95 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 99.00 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจในเรื่องของการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร
เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ
ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน และความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความพึงพอใจต่อการจัดผังการ

ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลกระปี่น้อย ให้บริการในปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามงาน 6 งาน ได้แก่

4.1 ผลงานของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ในปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม

- | | | |
|---|----------------|---------------------|
| 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ | ค่าเฉลี่ย 4.79 | คิดเป็นร้อยละ 95.80 |
| 2) งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ | ค่าเฉลี่ย 4.82 | คิดเป็นร้อยละ 96.40 |
| 3) งานบริการด้านการศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.83 | คิดเป็นร้อยละ 96.60 |
| 4) งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ | ค่าเฉลี่ย 4.84 | คิดเป็นร้อยละ 96.80 |

- 5) งานบริการด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
 6) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

$$= \frac{95.80 + 96.40 + 96.60 + 96.60 + 96.80 + 97.00}{6}$$

$$= 96.53 \%$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

4.2 สรุปผลการศึกษผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2561 ของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

ตาราง 4.33 แสดงผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

ลำดับที่	งานที่ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.79	95.80	มากที่สุด
งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.20	มากที่สุด

4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.82	96.40	มากที่สุด
งานบริการด้านการศึกษา				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.83	96.60	มากที่สุด
งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	มากที่สุด
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.84	96.80	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	97.80	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.84	96.80	มากที่สุด

ตาราง 4.33 แสดงผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย (ต่อ)

ลำดับที่	งานที่ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	มากที่สุด
สรุปภาพรวม		4.85	97.00	มากที่สุด

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระบังน้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลกระบังน้อย ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมแซมถนนหนทาง ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน การปรับปรุงการให้บริการระบบประปา

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 6 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการพัฒนา และจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม รมรณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ได้อย่างยั่งยืนต่อไป