(ร่าง) ๒๐ ๑๒

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

ที่...ชบ ๕๕๕๐๑/๑๙๑๗ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง(ผ่านรองนายกเทศมนตรี/ปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัด)

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลธาตุทอง เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

๑. เทศบาลตำบลธาตุทองได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีประชาชนจำนวน ๖๐ คน ที่ได้ประเมินความพึงพอใจให้แก่เทศบาลตำบลธาตุทอง

๒. สำนักปลัดจึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละหัวข้อดังนี้

๒.๑ ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

เรื่องที่ขอรับบริการ	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑.๖๗
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
การใช้Internet ตำบล	๓.๓๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓.๓๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑.๖๗
การออกแบบอาคาร	๑.๖๗
การชำระภาษีโรงเรือน	๓.๓๓
การชำระภาษีป้าย	๓.๓๓
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๑.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การฉีดวัดซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๕
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑.๖๗
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖.๖๗
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓.๓๓
การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค/	๘.๓๓
อื่นๆ	๓.๓๓
รวม	๑๐๐

ช่วงอายุผู้มาใช้บริการ

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๖.๖๗
อายุ๒๕- ๓๐ ปี	๘.๓๓
อายุ๓๑ - ๓๕ ปี	๑๓.๓๓
อายุ๓๖ - ๔๐ ปี	๖.๖๗
อายุ๔๑ - ๔๕ ปี	๑๖.๖๗
อายุ๔๖ - ๕๐ปี	๑.๖๗
อายุ๕๑ – ๕๕ ปี	๘.๓๓
อายุ๕๖ - ๖๐ ปี	๑๖.๖๗
มากกว่า๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑.๖๖
รวม	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	ร้อยละ
เพศชาย	๕๖.๖๗
เพศหญิง	๔๓.๓๓
รวม	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๕
ประถมศึกษา	๔๓..๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น.ปวช/	๒๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลายปวส/	๕
ปริญญาตรี	๑๘.๓๓
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑.๖๗
รวม	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๑.๖๖
รับราชการ	๓.๓๓
รัฐวิสาหกิจ	๑.๖๗
รับจ้าง	๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑.๖๗
อื่นๆ	๑๑.๖๗
รวม	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจในการใช้บริการ (คิดเป็นร้อยละ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๘๔.๖๗	๔.๒๓	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยตวามเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๘๖.๓๓	๔.๓๒	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
รวม	๘๕.๔๒	๔.๒๗	มากที่สุด
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๓.๖๗	๔.๑๘	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๓.๖๗	๔.๑๘	มาก
รวม	๘๓.๓๔	๔.๑๗	มาก
๓.ด้านสิงอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิงอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๔.๓๓	๔.๒๒	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๖.๓๓	๔.๓๒	มากที่สุด
รวม	๘๓	๔.๑๕	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน	๘๓.๙๒	๔.๒๐	มาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ($\overline{X}$ = ๔.๒๐ ,ร้อยละ ๘๓.๙๒) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๒๗) มีระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการร้อยละ๘๕.๔๒
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๗) มีระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๓๔
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๕) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓

<u>ข้อพิจารณา</u>

สำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทองขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้วยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๒ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปุณยนุช ลีเส็ง)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- เพื่อโปรดทราบ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางสาวอนุธิดา กวินวรรณกุล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเทศบาลตำบลธาตุทอง

๑/ตุลาคม/๒๕๖๓

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

- เพื่อทราบ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางสาวสุพัตรา ผสมทรัพย์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

๑/ตุลาคม/๒๕๖๓

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

.....

.....

ลงชื่อ พ.จ.ต

(สมชาย รัตนภาสกร)

ปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง

๑/ตุลาคม/๒๕๖๓

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

.....

.....

ลงชื่อ

(นายชัยยุทธ ปัทมาพรพรรณ)

รองนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

๑/ตุลาคม/๒๕๖๓

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

.....

.....

ลงชื่อ

(นายสุรศักดิ์ สุรกิจบวร)

นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

๑/ตุลาคม/๒๕๖๓

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการวิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกเป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภท ช่วง ได้แก่ คะแนน ๑= พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัยสามารถหาค่า
พิสัยได้จากคำนวณดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๕-๑}{๕}$$

$$= ๕$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด(ร้อยละ๒๐.๐๐ – ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ – ๒.๖๐	น้อย(ร้อยละ๓๖.๒๐ – ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ – ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ๕๒.๒๐ – ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ – ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ๖๘.๒๐ – ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด(ร้อยละ๘๔.๒๐ – ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปลทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๓๔	๕๖.๖๗
เพศหญิง	๒๖	๔๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมา คือ เพศหญิงจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔	๖.๖๗
อายุ๒๕- ๓๐ ปี	๕	๘.๓๓
อายุ๓๑ - ๓๕ ปี	๘	๑๓.๓๓
อายุ๓๖ - ๔๐ ปี	๔	๖.๖๗
อายุ๔๑ - ๔๕ ปี	๑๐	๑๖.๖๗
อายุ๔๖ - ๕๐ปี	๑	๑.๖๗
อายุ๕๑ – ๕๕ ปี	๕	๘.๓๓
อายุ๕๖ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๖.๖๗
มากกว่า๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๑.๖๖
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๖ รองลงมา คืออายุ ๔๑ - ๔๕ ปี และอายุ ๕๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า ๔๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๓	๕
ประถมศึกษา	๒๖	๔๓..๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น.ปวช/	๑๖	๒๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลายปวส/	๓	๕
ปริญญาตรี	๑๑	๑๘.๓๓
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น .ปวช ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗และต่ำสุด คือสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

ต่อหน้า๓/๑.๔...

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๕	๔๑.๖๖
รับราชการ	๒	๓.๓๓
รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๖๗
รับจ้าง	๑๘	๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๑.๖๗
อื่นๆ	๗	๑๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๖ รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า๑ ข้อ)

ตารางที่๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๑.๖๗
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๕
การใช้Internet ตำบล	๒	๓.๓๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๑๓.๓๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑	๑.๖๗
การออกแบบอาคาร	๑	๑.๖๗
การชำระภาษีโรงเรือน	๒	๓.๓๓
การชำระภาษีป้าย	๒	๓.๓๓
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๓	๒๑.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๖.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัดซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓	๕
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๑.๖๗
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๔	๖.๖๗
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๓.๓๓
การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภค	๕	๘.๓๓
อื่นๆ	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ต่อหน้า๔/จากตาราง...

จากตารางที่ ๕ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ รองลงมา คือการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และต่ำสุด คือการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน และการออกแบบอาคาร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๘๔.๖๗	๔.๒๓	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยตวามเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๘๖.๓๓	๔.๓๒	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
รวม	๘๕.๔๒	๔.๒๗	มากที่สุด
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๓.๖๗	๔.๑๘	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๕.๓๓	๔.๒๗	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๓.๖๗	๔.๑๘	มาก
รวม	๘๓.๓๔	๔.๑๗	มาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๔.๓๓	๔.๒๒	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๘๐.๖๗	๔.๐๓	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๖.๓๓	๔.๓๒	มากที่สุด
รวม	๘๓	๔.๑๕	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๓ ด้าน	๘๓.๙๒	๔.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ($\overline{X}$ = ๔.๒๐ ,ร้อยละ ๘๓.๙๒) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๒๗) มีระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการร้อยละ๘๕.๔๒

๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๗) มีระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๓๔

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ =๔.๑๕) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓