



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2567

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จากประชากรทั้งหมด จำนวน 10,257 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

1. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ ระดับความพึงพอใจ 96.5

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.5) งานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.6) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.8)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6, 96.5 และ 96.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.3 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับร้อยละ 96.6

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.5 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.6

งานด้านการศึกษา ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.6 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.8 โดยขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.3
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.5
3. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.6
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.8

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.6

ภาพรวมจากงานบริการทั้ง 4 งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ 96.5 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ 10

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ไม่เกินร้อยละ 95
- ไม่เกินร้อยละ 90
- ไม่เกินร้อยละ 85

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

- ระดับ 10
- ระดับ 9
- ระดับ 8
- ระดับ 7

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 | ระดับ 6 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 | ระดับ 5 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 | ระดับ 4 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 | ระดับ 3 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 | ระดับ 2 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 | ระดับ 1 |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50 | ระดับ 0 |

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	187	50.5
	หญิง	183	49.5
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	5	1.4
	อายุ 20 – 29 ปี	24	6.5
	อายุ 30 – 39 ปี	79	21.4
	อายุ 40 – 49 ปี	134	36.2
	อายุ 50 – 59 ปี	82	22.2
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	46	12.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	2	0.5
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.2
	พนักงานบริษัทเอกชน	41	11.1
	เกษตรกรกรรม	184	49.7
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	60	16.2
	รับจ้างทั่วไป	75	20.3
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	191	51.6
	มัธยมศึกษาตอนต้น	71	19.2
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	60	16.2
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.7
	ปริญญาตรี	12	3.2
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1,500 บาท	48	13.0
	ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท	57	15.4
	ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท	105	28.4
	ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	112	30.3
	ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	36	9.7
	สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	12	3.2

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 82 คน อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 79 คน อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 24 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2, 21.4, 12.4, 6.5 และ 1.4 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 41 คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3, 16.2, 11.1, 2.2 และ 0.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, 16.2, 9.7 และ 3.2 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 105 คน ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท จำนวน 57 คน ต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 48 คน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 36 คน และสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4, 15.4, 13.0, 9.7 และ 3.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.81	0.10	96.3	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.10	96.5	มากที่สุด
3. งานด้านการศึกษา	4.83	0.10	96.6	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.10	96.8	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.83	0.08	96.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.5 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6 ลำดับถัดมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.5 และลำดับสุดท้าย คือ และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.13	96.7	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.15	96.3	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.15	96.5	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.16	96.6	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.83	0.08	96.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.5 คุณภาพการให้บริการระดับ 10 (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95)

เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6, 96.5 และ 96.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.4 - 4.7

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.16	96.6	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.18	96.0	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.78	0.41	95.6	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.19	96.2	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.79	0.40	95.8	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.82	0.20	96.4	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.81	0.10	96.3	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.3 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.4, 96.2 และ 96.0 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8 ส่วนหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.2

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.4 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.6

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.6 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.8

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8 ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ และหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.0

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.16	96.6	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.82	0.38	96.5	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.18	96.2	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.20	96.4	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.16	96.6	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.82	0.10	96.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.5 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.6 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.4 และ 96.2 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.2

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.8

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.8 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.2

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.2

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
งานด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.16	96.8	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.18	96.4	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.83	0.18	96.6	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.19	96.8	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.83	0.10	96.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6 และ 96.4 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8 ส่วนหัวข้อความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.0

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.16	97.0	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.18	96.4	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.18	96.8	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.84	0.19	96.8	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.85	0.35	97.0	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกให้บริการนอกสถานที่	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.84	0.10	96.8	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.8 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.4 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 ส่วนหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.0

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 และหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกการให้บริการนอกสถานที่ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4