

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ที่พย ๕๔๔๐๑ /วันที่๒๐ ตุลาคม๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์

เรื่องเดิม

ตามที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
งานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการงานด้านบริการให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บ
ข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์
ทั้งนี้เก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ ราย จึงสรุปข้อมูลรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นการประเมิน
การให้บริการประชาชนโดยภาพรวม ทำให้ไม่สามารถเห็นจุดเด่น และข้อบกพร่องที่ต้องพัฒนาปรับปรุงของงาน
ให้บริการในแต่ละด้านได้ชัดเจน ดังนั้น เห็นควรนำผลการประเมิน มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ
ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิถมน อดตะมา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(นางอุไรวรรณ ปรีชาพัฒนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

(นายชินนทร์ สุวรรณรัตน์)

ปลัดเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์

อนุมัติตามที่เสนอ

ความเห็นอื่นๆ.....

(นายสมบุญ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจริญราษฎร์ต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๒๕ ราย ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓ ส่วน โดยสามารถสรุปผลความพึงพอใจได้ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

เพศ : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖ และเป็นเพศ หญิงคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔

ช่วงอายุ: ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ -๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๒๖ -๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และรองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔ รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช. / ปวท. / ปวส. / อนุปริญญา คิด เป็นร้อยละ ๓.๒ ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจใน ๔ ด้านได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งพบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ

- ไม่มี -

วิเคราะห์ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ตำบลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ เพื่อวัดผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๒๕ ราย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ตำบลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศ ช่วงอายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจของของผู้ตอบแบบประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชน ตำบลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตอบ แบบประเมินและเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การตอบแบบประเมิน - แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามเกณฑ์แบ่งเป็น ๕ ระดับ (Rating Scale) แทน ๕ ความหมาย ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย - การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ จะใช้ค่าเฉลี่ย ของคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง ๓ ส่วน สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
(๑) เพศ	ชาย	๖๗	๕๓.๖
	หญิง	๕๘	๔๖.๔
(๒) ช่วงอายุ	ตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ ปี	๑๐	๘
	ตั้งแต่ ๒๖ - ๔๐ ปี	๓๘	๓๐.๔
	ตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๒	๓๓.๖
	ตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๓๕	๒๘
(๒) ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๘	๖.๔
	ประถมศึกษา	๙๕	๗๖
	มัธยมศึกษา	๑๘	๑๔.๔
	ปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา	๔	๓.๒
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-

จากตารางที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๑๕ - ๒๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ตั้งแต่ ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔ เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๓.๖ และเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ผู้ตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช. / ปวท. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๔ คน คิด เป็นร้อยละ ๓.๒ และผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงคะแนนรวม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน รวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
(๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๕๐๘	๘๑.๔๐	๔.๐๖	มาก
(๒) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๕๑๓	๘๒.๒๐	๔.๑๐	มาก
(๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔๙๐	๗๘.๔๐	๓.๙๒	มาก
(๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๕๑๐	๘๑.๖๐	๔.๐๘	มาก
รวม	๒,๐๒๑	๘๐.๘๔	๔.๐๔	มาก

จากตารางที่ ๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่ายในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖) และ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงานในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน รวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
(๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	๕๘๑	๙๓.๐๐	๔.๖๕	มากที่สุด
(๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็วเอาใจใส่	๕๓๘	๘๖.๐๐	๔.๓๐	มาก
(๓) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๕๖๙	๙๑.๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
(๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗๓	๙๑.๗๐	๔.๕๙	มากที่สุด
รวม	๒,๒๖๑	๙๐.๔๓	๔.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตรในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙) รองลงมามีระดับความ พึงพอใจในข้อที่ (๓) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) และรองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกรวดเร็ว และเอาใจใส่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	รวม			มากที่สุด
(๑) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๖๐๕	๙๖.๘๐	๔.๘๔	มากที่สุด
(๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๕๕๘	๘๙.๓๐	๔.๔๗	มาก
(๓) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๒๕	๘๔.๐๐	๔.๒๐	มากที่สุด
(๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๕๖๔	๙๐.๒๐	๔.๕๑	มากที่สุด
รวม	๒,๒๕๒	๙๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔) รองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑) รองลงมามีระดับ ความพึงพอใจในข้อที่ (๒) มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ ให้บริการในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗) และรองลงมามีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนน	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	รวม			มากที่สุด
(๑) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๕๙๔	๙๕.๐๐	๔.๗๕	มากที่สุด
(๒) ได้รับความบริการถูกต้องครบถ้วน	๕๘๑	๙๓.๐๐	๔.๖๕	มาก
(๓) ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์	๕๕๓	๘๘.๕๐	๔.๔๓	มากที่สุด
(๔) มีการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนด	๕๖๙	๙๑.๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
รวม	๘๑๗	๙๑.๘๘	๔.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๔ จากตารางที่ ๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๑) ได้รับการตรงตามความต้องการระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๒) ได้รับการถูกต้องครบถ้วนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕) รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๔) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) และรองลงมา มีระดับความพึงพอใจในข้อที่ (๓) ได้รับการที่เป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๕ ภาพรวมทุกด้าน

รายการประเมิน	คะแนนรวม	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒,๐๒๑	๘๐.๘๔	๔.๐๔	มาก
(๒) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒,๒๖๑	๙๐.๔๓	๔.๕๒	มากที่สุด
(๓) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒,๒๕๒	๙๐.๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
(๔) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๒,๒๙๗	๙๑.๘๘	๔.๕๙	มากที่สุด
รวม	-	๘๘.๓๓	๔.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๕ ความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๑๒๕ คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-