



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการฯ

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลลา อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่เทศบาลตำบลทุ่งกุลลา ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร สู่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

เทศบาลตำบลทุ่งกุลลา จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลทุ่งกุลลา ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งกุลลา และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

เทศบาลตำบลทุ่งกุลลา

ตุลาคม ๒๕๖๔

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้อิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเทศบาลตำบลทุ่งกุลา มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งกุลา และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๒ หัวข้อการประเมิน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ การเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

๒.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งกุลา ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุปสำหรับผู้บริการ
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลทุ่งกุลา และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ✓
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ✓
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๑ ✓

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ
เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ
เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึง
พอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับ	คิดเป็นร้อยละ
๑	การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	เชื่อมั่นมาก	๘๐
๒	การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ	เชื่อมั่นมาก	๘๑
๓	การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ	เชื่อมั่นมาก	๘๓

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด
เทศบาลตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักงานปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ เทศบาลตำบลทุ่งกุลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๓๙
หญิง	๖๕	๖๑
รวม	๑๐๗	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๔	๔๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๔๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๑
รวม	๑๐๗	๑๐๐

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๘๔	๗๘
ชุมชน	๑๔	๑๓
องค์กรเอกชน	๒	๒
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๓	๓
รวม	๑๐๗	๑๐๐
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๙	๘
จัดประชุม/สัมมนา	๙	๘
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๘๙	๘๔
รวม	๑๐๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๘ ในนามชุมชนคิดเป็นร้อยละ ๑๒ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ หน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓ และองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๘๔

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจ มาก	จำนวน	ค่อนข้าง พอใจ	จำนวน	ไม่ค่อย พอใจ	จำนวน	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๗	๓๐	๕๗	๕๓	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๒	๓๐	๖๙	๖๔	๖	๖	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓๐	๒๘	๗๕	๗๐	๒	๒	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๖๘	๖๔	๓๙	๓๖	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๘๖	๘๐	๒๑	๒๐	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๓	๘๗	๑๔	๑๓	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๘	๔๕	๕๓	๕๐	๔	๔	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๖๔	๖๐	๔๑	๓๘	๒	๒	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๘๐	๗๕	๒๗	๒๕	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๑	๙๔	๖	๕.๖	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๙๓	๘๗	๗	๖.๕	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๗	๙๓	๑๘	๑๗	๒	๒	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๗๘	๗๓	๑๙	๑๘	๖	๖	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐๑	๙๔	๖	๕.๖	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๑๐๘	๑๐๑	๙	๘.๔	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๖	๙๐	๑๐	๙.๓	๑	๑	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๘๔	๗๙	๑๗	๑๖	๖	๖	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๘๖	๘๐	๑๙	๑๘	๒	๒	๐	๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชน มีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาเป็นเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมา คือเรื่องให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชน ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง คือ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้นอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๑ รองลงมาคือเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการแลเรื่องความสะดวกของสถานที่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่น มาก	จำนวน	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม	๘๖	๘๐	๑๗	๑๖	๔	๔	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๖๐	๕๖	๔๒	๓๙	๕	๕	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๕๐	๔๗	๕๕	๕๑	๒	๒	๐	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี	๗๐	๖๕	๓๗	๓๕	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	๙๗	๙๑	๙	๘.๔	๑	๑	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๖๗	๖๓	๗๐	๖๕	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	๖๗	๖๓	๓๘	๓๖	๒	๒	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๑๐๐	๙๓	๗	๖.๕	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ **ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความพึงพอใจ สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๖๕ **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานของรัฐ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ร้อยละ ๖๓