

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	59	59.00
หญิง	41	41.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	8	8.00
21 – 30 ปี	19	19.00
31 – 40 ปี	8	8.00
41 – 50 ปี	8	8.00
51 – 60 ปี	36	36.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	43.00
มัธยมศึกษา	28	28.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	3	3.00
ปริญญาโท	14	14.00
ปริญญาเอก	3	3.00
ไม่ได้เรียน	5	5.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	14	14.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	4.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	13	13.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
เกษตรกร/ประมง	22	22.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	9.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	17	17.00
2 – 3 ครั้ง	54	54.00
4 – 5 ครั้ง	17	17.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านการศึกษา	13	13.00
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	32	32.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	31	31.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	24	24.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	9.71	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	9.72	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	9.75	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	9.75	10
รวม	96-100	9.73	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96 – 100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9.50	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	9.91	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9.50	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	96-100	10.00	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9.54	9

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	9.92	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91-95	9.47	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	9.89	10
รวม	96-100	9.71	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96 – 100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	9.60	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10.00	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9.50	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	10.00	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9.54	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	9.93	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9.50	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	9.99	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	91-95	9.50	9
รวม	96-100	9.72	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวม ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10.00	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91-95	9.50	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	10.00	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9.50	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10.00	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91-95	9.50	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10.00	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9.50	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10.00	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9.50	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	10.00	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9.50	9
รวม	96-100	9.75	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่าระดับ **ความพึงพอใจสูงสุด** ในเรื่อง ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96 – 100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	10.00	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91-95	9.50	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	96-100	10.00	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	91-95	9.39	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10.00	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9.50	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10.00	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9.50	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	10.00	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9.50	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10.00	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9.50	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	9.86	10
รวม	96-100	9.75	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ **ความพึงพอใจสูงสุดโดยส่วนใหญ่** ในเรื่องการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ **เท่ากับ 10**

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96 – 100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ **เท่ากับ 10**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9.53	9.42	9.42
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9.84	9.83
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.45	9.54
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.92	9.94	9.84	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.37	9.58	9.58
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.92	9.94	9.81	9.92
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.73	9.72	9.68	9.73

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 คือ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานจ่ายรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	96 – 100	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.85	9.59	9.61	9.46
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.55	9.42
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.92	9.97	9.87	9.96
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9.97	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.42	9.42
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.72	9.73	9.71

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อ ซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.42	9.42
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจใน การให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.42	9.42
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับ บริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.42	9.42
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.75	9.75	9.75

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่นโต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.54	9.41	9.35	9.33
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความ ช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร สถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.42	9.42
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.23	9.47	9.58	9.58
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่ เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/ หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.53	9.47	9.42
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.62	9.88	9.97	9.83
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.72	9.75	9.76	9.75

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวม		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.73	9.72	9.68	9.73
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.72	9.73	9.71
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.75	9.75	9.75
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.72	9.75	9.76	9.75
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.73	9.73	9.73	9.73

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) องค์กรมีการติดตั้งป้ายให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้รายละเอียดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสาร
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติตามรายละเอียดป้ายอย่างชัดเจน
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความยุติธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการติดตั้งป้ายเพิ่มเติมให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย
- 2) ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีป้ายชัดเจน
- 2) บางบริการมีการให้บริการที่หลายช่องทางดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้มีการให้คำแนะนำ หรือบริการผ่านระบบไลน์

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีระบบให้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น
- 2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน สามารถให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เพื่อให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ จอจิว ผ่านระบบออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) สถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
- 2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรมีการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ
- 3) ควรเพิ่มป้ายนำทางในการเดินทางไปยังองค์การ เพื่อเพิ่มจุดสังเกต ในการเดินทาง