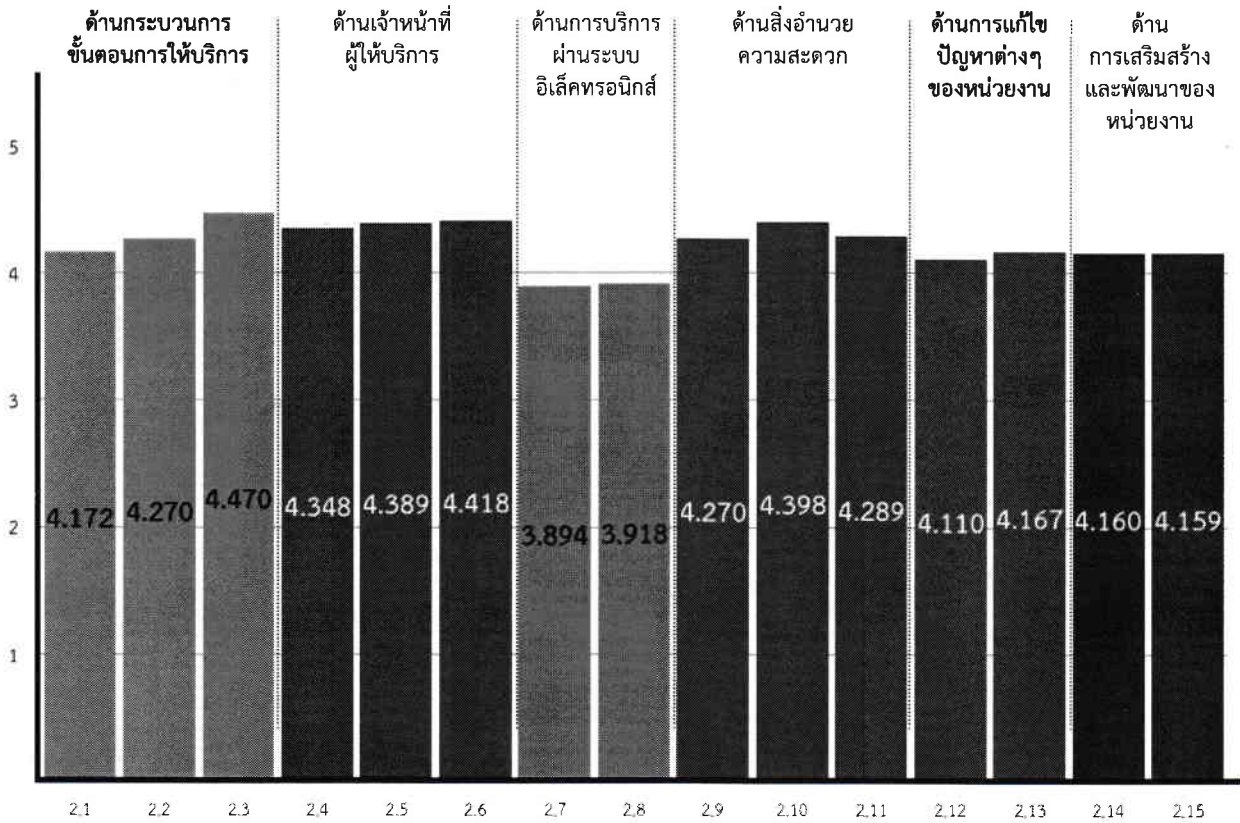


### บทที่ 3 ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

#### ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

#### ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย

#### ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ตาราง 3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 / ครั้งที่ 2 / ค่าเฉลี่ย / และ ผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1

คำถาม	ผลการสำรวจครั้งที่ 1	ผลการสำรวจครั้งที่ 2	เฉลี่ยสองครั้ง		ค่าเฉลี่ยรวมสำนักงานเขต			
			ระดับ	5 Scale	กลุ่มที่ 1	ส่วนต่าง	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.157	4.187	มากที่สุด	4.172	4.327	-0.155	-3.579
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.173	4.367	มากที่สุด	4.270	4.383	-0.113	-2.580
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.377	4.563	มากที่สุด	4.470	4.491	-0.021	-0.462
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>4.236</b>	<b>4.372</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.304</b>	<b>4.400</b>	<b>-0.096</b>	<b>-2.187</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอริยาไยสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.283	4.413	มากที่สุด	4.348	4.445	-0.097	-2.183
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.321	4.457	มากที่สุด	4.389	4.445	-0.056	-1.265
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.321	4.514	มากที่สุด	4.418	4.491	-0.074	-1.645
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>4.308</b>	<b>4.461</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.385</b>	<b>4.461</b>	<b>-0.076</b>	<b>-1.698</b>
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.744	4.044	มาก	3.894	4.124	-0.230	-5.573
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.750	4.086	มาก	3.918	4.146	-0.228	-5.489
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>3.747</b>	<b>4.065</b>	<b>มาก</b>	<b>3.906</b>	<b>4.135</b>	<b>-0.229</b>	<b>-5.531</b>
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาด สบาย	4.273	4.267	มากที่สุด	4.270	4.414	-0.144	-3.267
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.380	4.417	มากที่สุด	4.398	4.472	-0.073	-1.642
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.245	4.334	มากที่สุด	4.289	4.406	-0.117	-2.658
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>4.299</b>	<b>4.339</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.319</b>	<b>4.431</b>	<b>-0.112</b>	<b>-2.518</b>
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.012	4.207	มากที่สุด	4.110	4.244	-0.134	-3.156
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.022	4.313	มากที่สุด	4.167	4.250	-0.083	-1.956
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>4.017</b>	<b>4.260</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.138</b>	<b>4.247</b>	<b>-0.109</b>	<b>-2.555</b>
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.099	4.220	มากที่สุด	4.160	4.228	-0.068	-1.617
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.130	4.188	มากที่สุด	4.159	4.239	-0.080	-1.898
	<b>ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ</b>	<b>4.115</b>	<b>4.204</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.159</b>	<b>4.234</b>	<b>-0.074</b>	<b>-1.758</b>
<b>ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)</b>		<b>4.152</b>	<b>4.305</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.229</b>	<b>4.340</b>	<b>-0.112</b>	<b>-2.571</b>

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

 มากที่สุด
  น้อยที่สุด

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่ม	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.172	4.327	9	9	0
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.270	4.383	7	8	1
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.470	4.491	1	2	1
2.4	เจ้าหน้าที่มีอริยาศยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.348	4.445	5	4	(1)
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.389	4.445	4	5	1
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.418	4.491	2	1	(1)
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.894	4.124	15	15	0
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	3.918	4.146	14	14	0
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.270	4.414	8	6	(2)
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.398	4.472	3	3	0
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.289	4.406	6	7	1
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.110	4.244	13	11	(2)
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.167	4.250	10	10	0
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.160	4.228	11	13	2
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.159	4.239	12	12	0
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่ม	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	4.304	4.400	3	3	0
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	4.385	4.461	1	1	0
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	3.906	4.135	6	6	0
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	4.319	4.431	2	2	0
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	4.138	4.247	5	4	(1)
6	กิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน (2.14-2.15)	4.159	4.234	4	5	1