

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ประจำปี 2564

นำเสนอ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี



จัดทำขึ้นโดย

Science at Sriracha, Kasetsart Univ.

## ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอน้ำสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2564” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอน้ำสนิม จังหวัดชลบุรีในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกขยะ และการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์ป้องกันและระงับโรคติดต่อเชื้อไวรัส โควิด 2019 (โควิด 19)

# 4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| ข้อมูลทั่วไป |      | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|------|-------|--------|
| เพศ          | ชาย  | 154   | 38.50  |
|              | หญิง | 246   | 61.50  |
|              | รวม  | 400   | 100    |

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| ข้อมูลทั่วไป |               | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|---------------|-------|--------|
| อายุ         | ต่ำกว่า 21 ปี | 34    | 8.50   |
|              | 21 - 30 ปี    | 77    | 19.25  |
|              | 31 - 40 ปี    | 127   | 31.75  |
|              | 41 - 50 ปี    | 102   | 25.50  |
|              | 51 ปีขึ้นไป   | 60    | 15.00  |
|              | รวม           | 400   | 100    |

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ระดับการศึกษาสูงสุด                |       |        |
| ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | 239   | 59.75  |
| มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า      | 85    | 21.25  |
| อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า       | 72    | 18.00  |
| ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี       | 3     | 0.75   |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป  | 1     | 0.25   |
| รวม                                | 400   | 100    |

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

| ข้อมูลทั่วไป                             | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------|-------|--------|
| อาชีพหลัก                                |       |        |
| ผู้ประกอบการ/นายจ้าง                     | 18    | 4.50   |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                     | 71    | 17.75  |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ                        | 42    | 10.50  |
| รับจ้างทั่วไป                            | 100   | 25.00  |
| เกษตร/ประมง                              | 86    | 21.50  |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ             | 33    | 8.25   |
| ว่างงาน                                  | 10    | 2.50   |
| นักเรียน/นักศึกษา                        | 34    | 8.50   |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น | 1     | 0.25   |
| อื่น ๆ                                   | 5     | 1.25   |
| รวม                                      | 400   | 100    |

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ว่างงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

| ข้อมูลทั่วไป         | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |       |        |
| ต่ำกว่า 5,001 บาท    | 112   | 28.00  |
| 5,001 - 10,000 บาท   | 49    | 12.25  |
| 10,001 - 15,000 บาท  | 162   | 40.50  |
| 15,001 - 20,000 บาท  | 54    | 13.50  |
| 20,001 บาทขึ้นไป     | 23    | 5.75   |
| รวม                  | 400   | 100.00 |

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ตอนที่ 2.1 การกิจด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |              |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก          | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |              |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 343<br>(85.75)   | 36<br>(7.20) | 20<br>(3.00) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 96.05  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 346<br>(86.50)   | 33<br>(6.60) | 21<br>(3.15) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.25  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 347<br>(86.75)   | 34<br>(6.80) | 19<br>(2.85) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.40  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 334<br>(83.50)   | 41<br>(8.20) | 22<br>(3.30) | 3<br>(0.30) | 0<br>(0.00) | 95.30  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 341<br>(85.25)   | 35<br>(7.00) | 23<br>(3.45) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.80  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |              |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 335<br>(83.75)   | 39<br>(7.80) | 25<br>(3.75) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 335<br>(83.75)   | 41<br>(8.20) | 24<br>(3.60) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.55  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 334<br>(83.50)   | 41<br>(8.20) | 25<br>(3.75) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.45  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน    | 335<br>(83.75)   | 45<br>(9.00) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.70  | 400 |

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |               |               |             |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 345<br>(86.25)   | 42<br>(8.40)  | 11<br>(1.65)  | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 96.50  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 348<br>(87.00)   | 38<br>(7.60)  | 14<br>(2.10)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.70  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 358<br>(89.50)   | 33<br>(6.60)  | 9<br>(1.35)   | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 97.45  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |               |               |             |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 363<br>(90.75)   | 29<br>(5.80)  | 8<br>(1.20)   | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 97.75  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 356<br>(89.00)   | 33<br>(6.60)  | 11<br>(1.65)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 97.25  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 358<br>(89.50)   | 27<br>(5.40)  | 15<br>(2.25)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 97.15  | 400  |
| รวม                                                      | 5178<br>(86.30)  | 547<br>(7.29) | 266<br>(2.66) | 9<br>(0.06) | 0<br>(0.00) | 96.31  | 6000 |

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล     | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|------------------------------------|-----------|-------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                  | 95.96  | 4.80                       | 0.53                               | มากที่สุด |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 96.05  | 4.80                       | 0.52                               | มากที่สุด | 3     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 96.25  | 4.81                       | 0.51                               | มากที่สุด | 2     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 96.40  | 4.82                       | 0.49                               | มากที่สุด | 1     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส<br>ยุติธรรม                   | 95.30  | 4.77                       | 0.58                               | มากที่สุด | 5     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 95.80  | 4.79                       | 0.54                               | มากที่สุด | 4     |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                       | 95.53  | 4.78                       | 0.55                               | มากที่สุด |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 95.40  | 4.77                       | 0.56                               | มากที่สุด | 4     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.55  | 4.78                       | 0.54                               | มากที่สุด | 2     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 95.45  | 4.77                       | 0.55                               | มากที่สุด | 3     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 95.70  | 4.79                       | 0.53                               | มากที่สุด | 1     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                            | 96.88  | 4.84                       | 0.45                               | มากที่สุด |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 96.50  | 4.83                       | 0.48                               | มากที่สุด | 3     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 96.70  | 4.84                       | 0.46                               | มากที่สุด | 2     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 97.45  | 4.87                       | 0.40                               | มากที่สุด | 1     |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                           | 97.38  | 4.87                       | 0.41                               | มากที่สุด |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 97.75  | 4.89                       | 0.37                               | มากที่สุด | 1     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 97.25  | 4.86                       | 0.42                               | มากที่สุด | 2     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 97.15  | 4.86                       | 0.44                               | มากที่สุด | 3     |
| รวม                                                               | 96.31  | 4.82                       | 0.50                               | มากที่สุด |       |

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.38 ( $\bar{X}=4.87$ ,  $S.D.=0.41$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 ( $\bar{X}=4.89$ ,  $S.D.=0.37$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ( $\bar{X}=4.86$ ,  $S.D.=0.44$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.88 ( $\bar{X}=4.84$ ,  $S.D.=0.45$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.45 ( $\bar{X}=4.87$ ,  $S.D.=0.40$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ( $\bar{X}=4.83$ ,  $S.D.=0.48$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.96 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ )