

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 279 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

- งานด้านที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
- งานด้านที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- งานด้านที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- งานด้านที่ 4. ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 279 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	279	100.00
หญิง	154	55.20
ชาย	125	44.80
อายุ	279	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	6	2.15
18-24 ปี	14	5.02
25-29 ปี	15	5.38
30-39 ปี	24	8.60
40-49 ปี	62	22.22
50-59 ปี	89	31.90
60 ปีขึ้นไป	69	24.73

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	279	100.00
โสด	34	12.19
สมรส	231	82.80
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	0.35
หม้าย	13	4.66
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	279	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	89	31.90
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	111	39.78
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	55	19.71
อนุปริญญาและปริญญาตรี	22	7.89
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.72
อาชีพหลัก	279	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	15	5.38
รับจ้าง	70	25.09
ธุรกิจส่วนตัว	25	8.96
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	2	0.72
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกร/กสิกรรม	145	51.97
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	2	0.71
กำลังศึกษา	20	7.17
อื่น ๆ	0	0.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	279	100.00
ไม่มีรายได้	19	6.82
ต่ำกว่า 5,000 บาท	138	49.46
5,001-10,000 บาท	74	26.52
10,001-15,000 บาท	31	11.11
มากกว่า 15,001 บาท	17	6.09

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน อำเภอท่ง จังหวัดสุรินทร์ ทั้งหมด จำนวน 279 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.19 หม้าย จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.66 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.78 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.71 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.97 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.09 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.96 และกำลังศึกษาอยู่ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.46 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.52 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 และไม่มีรายได้ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	22	7.89
2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	26	9.32
3) งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)	5	1.79
4) งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	226	81.00
รวม	279	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.00 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.32 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.89 และงานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่างๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	9	15	4	135	163	58.42
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	11	5	1	81	98	35.13
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	1	6	0	7	14	5.02
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	1	0	0	3	4	1.43
รวม	22	26	5	226	279	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.42 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.13 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.02 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	20	15	4	183	222	79.57
12.01-13.00 น.	1	7	1	6	15	5.38
13.01-16.30 น.	1	4	0	1	6	2.15
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	0	36	36	12.90
รวม	22	26	5	226	279	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.57 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.38 และช่วงเวลา 13.01-16.30 จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	2	4	0	67	73	26.16
10-30 นาที	18	15	5	88	126	45.16
31-60 นาที	0	3	0	19	22	7.89
มากกว่า 1 ชั่วโมง	2	4	0	52	58	20.79
รวม	22	26	5	226	279	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 73 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 26.16 ระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.79 และระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	22	26	5	219	272	97.49
ไม่ทราบ	0	0	0	7	7	2.51
รวม	22	26	5	226	279	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.49 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	0	1	0	1	2	0.72
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	0	0	0	0.00
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	1	0	0	7	8	2.87
ผู้นำชุมชน	20	19	5	175	219	78.49
เพื่อนบ้าน	1	4	0	0	5	1.79
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	0	0	0	13	13	4.66
เสียงตามสาย	0	2	0	30	32	11.47
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	22	26	5	226	279	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.49 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.47 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.66 และทราบจากการตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.87 ตามลำดับ

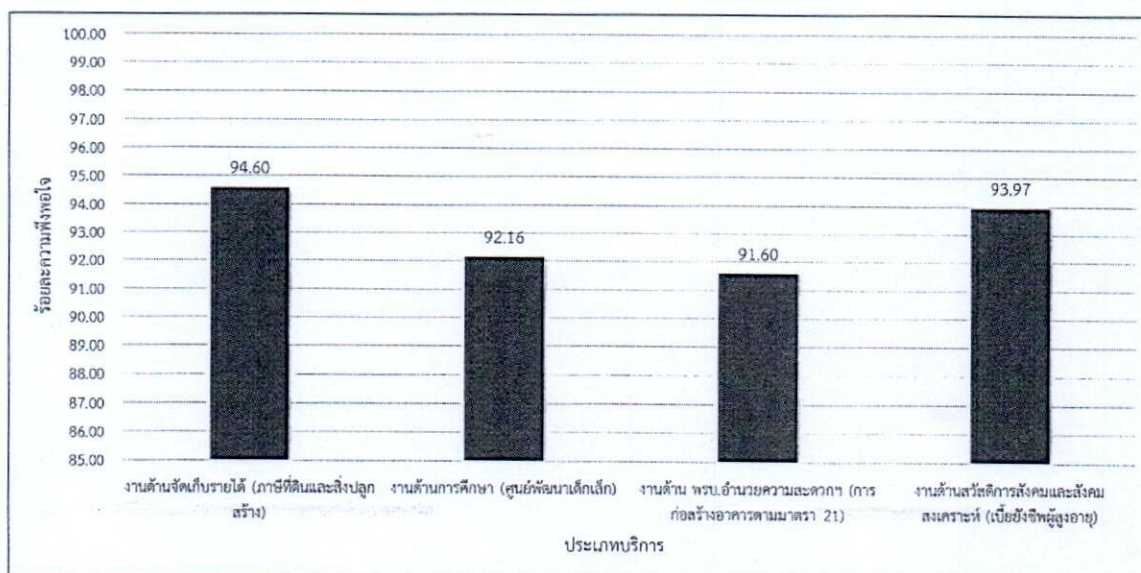
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน อำเภอทาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้าน พรบ. อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตาม มาตรา 21) 4) งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.61	0.55	92.16	มากที่สุด
งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.70	0.56	93.97	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	93.08	มากที่สุด

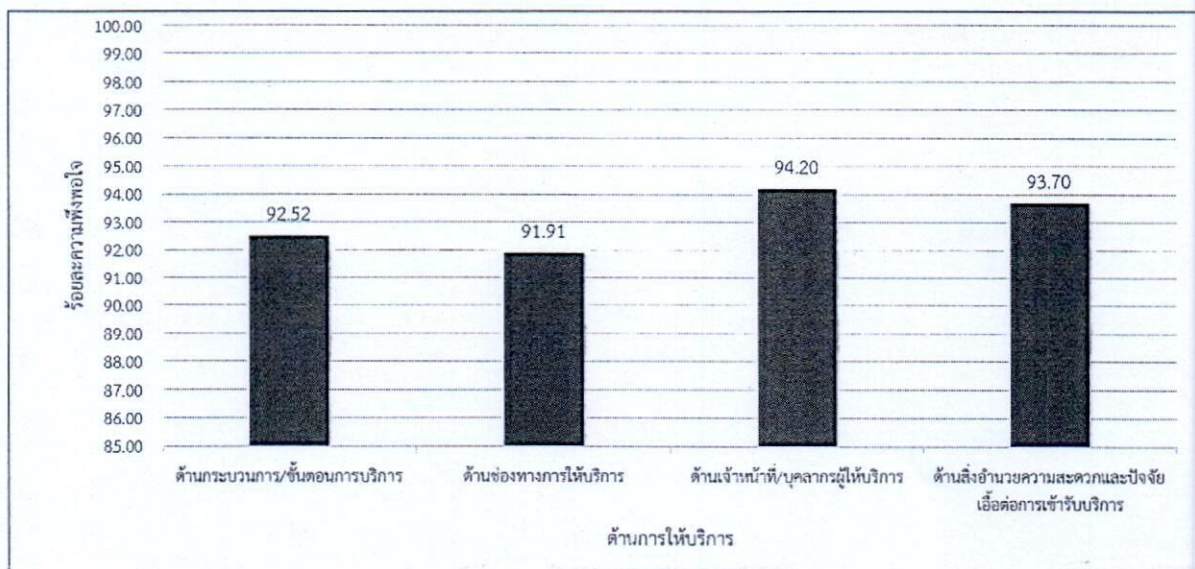
จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.08 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.63	0.56	92.52	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.55	91.91	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.69	0.51	93.70	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	93.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.08 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.91



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	4.68 (0.57)	4.54 (0.51)	4.60 (0.55)	4.71 (0.48)	4.63 (0.53)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน	4.68 (0.65)	4.46 (0.65)	4.60 (0.55)	4.71 (0.56)	4.61 (0.60)	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77 (0.53)	4.58 (0.58)	4.60 (0.55)	4.74 (0.50)	4.67 (0.54)	มากที่สุด
4. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว	4.73 (0.63)	4.58 (0.64)	4.40 (0.55)	4.72 (0.55)	4.61 (0.59)	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.73 (0.55)	4.58 (0.58)	4.40 (0.55)	4.72 (0.53)	4.61 (0.55)	มากที่สุด
รวม	4.72 (0.58)	4.55 (0.59)	4.52 (0.55)	4.72 (0.53)	4.63 (0.56)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.67$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ,การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.77$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนและขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.68$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ,การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$)

งานที่ 3 ด้าน พบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้าย

ขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.60$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.40$)

งานที่ 4 ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.74$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนและขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	4.77 (0.43)	4.50 (0.58)	4.40 (0.55)	4.65 (0.61)	4.58 (0.54)	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73 (0.46)	4.50 (0.65)	4.40 (0.55)	4.66 (0.63)	4.57 (0.57)	มากที่สุด
3. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.73 (0.46)	4.62 (0.57)	4.40 (0.55)	4.67 (0.61)	4.60 (0.55)	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.73 (0.46)	4.62 (0.57)	4.40 (0.55)	4.66 (0.63)	4.60 (0.55)	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.73 (0.46)	4.69 (0.47)	4.40 (0.55)	4.65 (0.61)	4.62 (0.52)	มากที่สุด
รวม	4.74 (0.45)	4.58 (0.57)	4.40 (0.55)	4.66 (0.62)	4.60 (0.55)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.62$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.77$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย, มีตัวอย่างการกรอก

แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ,มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการและความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆการจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.73$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆการจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.69$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.50$)

งานที่ 3 ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ,แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ,มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ,มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการและความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆการจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.40$)

งานที่ 4 ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.67$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆการจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.68 (0.57)	4.50 (0.58)	4.80 (0.45)	4.73 (0.50)	4.68 (0.52)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.73 (0.46)	4.54 (0.51)	4.80 (0.45)	4.71 (0.54)	4.69 (0.49)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73 (0.46)	4.65 (0.49)	4.80 (0.45)	4.74 (0.49)	4.73 (0.47)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.73 (0.46)	4.65 (0.56)	4.80 (0.45)	4.73 (0.52)	4.73 (0.50)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.73 (0.46)	4.69 (0.47)	4.80 (0.45)	4.75 (0.48)	4.74 (0.46)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.73 (0.46)	4.58 (0.58)	4.80 (0.45)	4.72 (0.54)	4.71 (0.51)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.73 (0.46)	4.62 (0.50)	4.80 (0.45)	4.74 (0.51)	4.72 (0.48)	มากที่สุด
รวม	4.72 (0.47)	4.59 (0.53)	4.80 (0.45)	4.73 (0.51)	4.71 (0.49)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.68$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ,เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.73$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.68$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย

และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.50$)

งานที่ 3 ด้าน อำนวยความสะดวกฯ (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ,เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.80$)

งานที่ 4 ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.75$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77 (0.43)	4.69 (0.47)	4.40 (0.55)	4.72 (0.48)	4.65 (0.48)	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.77 (0.43)	4.65 (0.56)	4.40 (0.55)	4.67 (0.58)	4.62 (0.53)	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77 (0.43)	4.69 (0.55)	4.40 (0.55)	4.73 (0.49)	4.65 (0.50)	มากที่สุด
4. ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.77 (0.43)	4.65 (0.56)	4.40 (0.55)	4.68 (0.59)	4.63 (0.53)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็น สาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.73 (0.46)	4.73 (0.45)	4.80 (0.45)	4.67 (0.63)	4.73 (0.50)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.73 (0.46)	4.73 (0.53)	4.80 (0.45)	4.66 (0.66)	4.73 (0.52)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งคอยบริการ	4.73 (0.46)	4.69 (0.55)	4.60 (0.55)	4.67 (0.64)	4.67 (0.55)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.73 (0.46)	4.77 (0.43)	4.80 (0.45)	4.67 (0.65)	4.74 (0.50)	มากที่สุด
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.73 (0.46)	4.77 (0.43)	4.80 (0.45)	4.68 (0.62)	4.74 (0.49)	มากที่สุด
รวม	4.75 (0.44)	4.71 (0.50)	4.60 (0.50)	4.68 (0.59)	4.69 (0.51)	มากที่สุด

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง
ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคูตัน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ
เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การให้บริการดีมาก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็น
สาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง