



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง

อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

เทศบาลตำบลนาม่อง

อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโยธา และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสวัสดิการสังคม



### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------------|--------|
| ชาย                       | 208              | 52.14  |
| หญิง                      | 179              | 47.86  |
| รวม                       | 387              | 100.00 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชายจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี              | 53               | 13.69  |
| อายุ 20 - 29 ปี            | 56               | 14.47  |
| อายุ 30 - 39 ปี            | 58               | 14.99  |
| อายุ 40 - 49 ปี            | 77               | 19.90  |
| อายุ 50 - 59 ปี            | 63               | 16.28  |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป           | 80               | 20.67  |
| รวม                        | 387              | 100.00 |

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 คน กลุ่มตัวอย่่างมากที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี  
จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.69 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม     | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------------|--------|
| ประถมศึกษา                     | 154              | 39.79  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น               | 58               | 14.99  |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 80               | 20.67  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า         | 39               | 10.08  |
| ปริญญาตรี                      | 29               | 7.49   |
| สูงกว่าปริญญาตรี               | 27               | 6.98   |
| รวม                            | 387              | 100.00 |

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.79 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.99 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.49 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม    | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------------|--------|
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ    | 28               | 7.24   |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ         | 18               | 4.65   |
| พนักงานงานบริษัทเอกชน      | 46               | 11.89  |
| เกษตรกรรวม                 | 172              | 44.44  |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว        | 32               | 8.27   |
| รับจ้างทั่วไป              | 78               | 20.16  |
| อื่น ๆ (นักเรียน นักศึกษา) | 13               | 3.35   |
| รวม                        | 387              | 100.00 |

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.35 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม   | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------------|--------|
| น้อยกว่า 2,000 บาท         | 24               | 6.20   |
| ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท  | 48               | 12.40  |
| ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท  | 111              | 28.69  |
| ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท  | 89               | 23.00  |
| ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท | 85               | 21.96  |
| สูงกว่า 10,000 บาท         | 30               | 7.75   |
| รวม                        | 387              | 100.00 |

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.69 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00



ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.96 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุศบาก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุศบาก จังหวัดสกลนคร

| การให้บริการ          | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------|-----------|------|--------|------------------|
| งานด้านการศึกษา       | 4.81      | 0.34 | 96.20  | มากที่สุด        |
| งานด้านสาธารณสุข      | 4.86      | 0.34 | 97.20  | มากที่สุด        |
| งานด้านโยธา           | 4.84      | 0.34 | 96.80  | มากที่สุด        |
| งานด้านสวัสดิการสังคม | 4.67      | 0.33 | 93.40  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                | 4.79      | 0.33 | 95.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุศบาก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง  
อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|----------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.82      | 0.33 | 96.40  | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางให้บริการ        | 4.82      | 0.35 | 96.40  | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79      | 0.33 | 95.80  | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.81      | 0.35 | 96.20  | มากที่สุด            |
| โดยรวม                      | 4.81      | 0.34 | 96.20  | มากที่สุด            |

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนก  
เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน  
ช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
ที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจใน  
ระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้



ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง  
อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านการศึกษาเหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย | 4.75      | 0.34 | 95.00  | มากที่สุด        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการงานด้านการศึกษา                              | 4.69      | 0.33 | 93.80  | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา               | 4.82      | 0.35 | 96.40  | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง                                     | 4.98      | 0.33 | 99.60  | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา                | 4.85      | 0.32 | 97.00  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                   | 4.82      | 0.33 | 96.40  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.89 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลังงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.98 ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.85 และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ



ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา ที่เหมาะสมและทั่วถึง                    | 4.87      | 0.38 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านการศึกษาที่เหมาะสมและเพียงพอ | 4.77      | 0.39 | 95.40  | มากที่สุด        |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา                            | 4.88      | 0.32 | 97.60  | มากที่สุด        |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา                          | 4.77      | 0.33 | 95.40  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                          | 4.82      | 0.35 | 96.40  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.88 มีช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา ที่เหมาะสมและทั่วถึงค่าเฉลี่ย 4.87 และมีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านการศึกษาที่เหมาะสมและเพียงพอ กับภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                       | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                  | 4.78      | 0.33 | 95.60  | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านการศึกษา | 4.69      | 0.35 | 93.80  | มากที่สุด        |
| 3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน                                      | 4.70      | 0.34 | 94.00  | มากที่สุด        |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานด้านการศึกษา                       | 4.94      | 0.32 | 98.80  | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                                           | 4.79      | 0.31 | 95.80  | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                       | 4.83      | 0.36 | 96.60  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                            | 4.79      | 0.33 | 95.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมาเป็นภาพรวมพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ



ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

| ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด                                                          | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว         | 4.79      | 0.35 | 95.80  | มากที่สุด        |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ                                        | 4.87      | 0.38 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ                                    | 4.68      | 0.43 | 93.60  | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน                                    | 4.90      | 0.45 | 98.00  | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น           | 4.59      | 0.23 | 91.80  | มากที่สุด        |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.87      | 0.34 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                 | 4.86      | 0.33 | 97.20  | มากที่สุด        |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด                                          | 4.95      | 0.32 | 99.00  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                               | 4.81      | 0.35 | 96.20  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

ภาพรวม ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.90 และลำดับสุดท้าย คือความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ และป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.86      | 0.34 | 97.20  | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.90      | 0.34 | 98.00  | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.82      | 0.33 | 96.40  | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.86      | 0.35 | 97.20  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                      | 4.86      | 0.34 | 97.20  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้



**ตาราง 4.13** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                     | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย | 4.90        | 0.34        | 98.00        | มากที่สุด        |
| 2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                         | 4.76        | 0.34        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง                                        | 4.98        | 0.38        | 99.60        | มากที่สุด        |
| 4. ความสะดวกที่ได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุข                              | 4.87        | 0.35        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                  | 4.80        | 0.33        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                               | <b>4.86</b> | <b>0.34</b> | <b>97.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.90 และความสะดวกที่ได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                               | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เหมาะสมและทั่วถึง              | 4.87      | 0.32 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เหมาะสมและเพียงพอ | 4.86      | 0.38 | 97.20  | มากที่สุด        |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                 | 4.86      | 0.39 | 97.20  | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข                       | 4.96      | 0.32 | 99.20  | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข               | 4.96      | 0.33 | 99.20  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                | 4.90      | 0.34 | 98.00  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข และภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.96 รองลงมา ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.87 และ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เหมาะสมและเพียงพอ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.86 ตามลำดับ



ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                                       | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                | 4.79      | 0.33 | 95.80  | มากที่สุด        |
| 2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น                                  | 4.88      | 0.35 | 97.60  | มากที่สุด        |
| 3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานด้านสาธารณสุข                           | 4.79      | 0.34 | 95.80  | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข                                     | 4.87      | 0.32 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน | 4.68      | 0.31 | 93.60  | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข                    | 4.90      | 0.36 | 98.00  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                         | 4.82      | 0.33 | 96.40  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.88 และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

| ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด                                                  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | 4.59      | 0.35 | 91.80  | มากที่สุด        |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ                                | 4.87      | 0.38 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข            | 4.96      | 0.43 | 99.20  | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน                            | 4.95      | 0.45 | 99.00  | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสาธารณสุข                              | 4.90      | 0.23 | 98.00  | มากที่สุด        |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย    | 4.76      | 0.34 | 95.20  | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                         | 4.98      | 0.33 | 99.60  | มากที่สุด        |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาดงานด้านสาธารณสุข                  | 4.87      | 0.32 | 97.40  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                       | 4.86      | 0.35 | 97.20  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ความทันสมัย



ของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.96 และมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.86      | 0.35 | 97.20  | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางให้บริการ        | 4.94      | 0.35 | 98.80  | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79      | 0.34 | 95.80  | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.80      | 0.34 | 96.00  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                      | 4.84      | 0.34 | 96.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง  
อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับ<br>ความพึง<br>พอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|--------------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา ไม่<br>ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย | 4.80      | 0.34 | 96.00  | มากที่สุด                |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                               | 4.87      | 0.34 | 97.40  | มากที่สุด                |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ<br>ให้บริการ                            | 4.95      | 0.38 | 99.00  | มากที่สุด                |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง                                       | 4.79      | 0.35 | 95.80  | มากที่สุด                |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงาน<br>ด้านโยธา                           | 4.92      | 0.33 | 98.40  | มากที่สุด                |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ<br>ให้บริการงานด้านโยธา                  | 4.88      | 0.38 | 97.60  | มากที่สุด                |
| โดยรวม                                                                     | 4.86      | 0.35 | 97.20  | มากที่สุด                |

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึง  
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3  
ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา  
เป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านโยธา ค่าเฉลี่ย 4.92 และภาพรวม พึง  
พอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านโยธา ค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ



ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง | 4.95      | 0.37 | 99.00  | มากที่สุด        |
| 2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านโยธา           | 4.97      | 0.39 | 99.40  | มากที่สุด        |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ        | 4.87      | 0.33 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านโยธา              | 4.98      | 0.31 | 99.60  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                       | 4.94      | 0.35 | 98.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านโยธา ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านโยธา ค่าเฉลี่ย 4.97 และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                 | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส         | 4.87      | 0.33 | 97.40  | มากที่สุด        |
| 2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น            | 4.78      | 0.32 | 95.60  | มากที่สุด        |
| 3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน             | 4.69      | 0.38 | 93.80  | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานด้านโยธา | 4.70      | 0.39 | 94.00  | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                  | 4.96      | 0.32 | 99.20  | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา   | 4.79      | 0.33 | 95.80  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                   | 4.79      | 0.34 | 95.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.87 และภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ