



รายงานผล

การสำรวจ
ความพึงพอใจและความต้องการ
ต่อการให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2565 - 30 กันยายน 2565

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขตการสำรวจ	1
วิธีการดำเนินการ	2
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
- การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
- ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	4
- ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6
- ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ	11
- ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	15
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม	16
- สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
- อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	19
ภาคผนวก	20

บทนำ

ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนมีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมุ่งเน้นขจัดปัญหาของประชาชนในพื้นที่อย่างรวดเร็วและทันท่วงที เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงได้กำหนด ให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ลำพูน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ขอบเขตการสำรวจ

ด้านสถานที่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดลำพูน ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ เชียงใหม่-ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน และพื้นที่ที่ออกหน่วยให้บริการ

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนที่มาติดต่อราชการต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ด้านระยะเวลา : ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2565 – 30 กันยายน 2565

วิธีการดำเนินการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ในด้านต่างๆ ในลักษณะของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ และจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended response question) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ขอรับบริการช่องทางรับบริการ และประเภทเรื่อง จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-ended response question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ มีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความต้องการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended response question) ได้แก่ ประเด็นด้าน ประเภทงานบริการ ประเด็นด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ ประเด็นด้าน ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และประเด็นด้านการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบ แบบสอบถามสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ
3. จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ขอรับบริการ และประเภทเรื่อง ทำให้ทราบลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ขอรับบริการ ช่องทางรับบริการ และประเภทเรื่อง เพื่อมาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) แสดงเป็นค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อมาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 คือ ประเด็นด้านประเภทงานบริการ ประเด็นด้าน วันและเวลาเปิดให้บริการ ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ ประเด็นด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และประเด็นด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อมาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) แสดงเป็นค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.4 นำข้อมูลส่วนที่ 4 คือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มาถามและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	45.98
หญิง	47	54.02
รวม	87	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
ระหว่าง 20-40 ปี	30	34.48
ระหว่าง 41-60 ปี	41	47.13
61 ปี ขึ้นไป	16	18.39
รวม	87	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.15
ข้าราชการ	1	1.15
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.45
ผู้ใช้แรงงาน (ลูกจ้าง)	15	17.29
ผู้ประกอบการ	14	16.09
เกษตรกร	37	42.53
อื่นๆ	16	18.39
รวม	87	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	23	26.44
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	40	45.98
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	1.15
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	26.44
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	87	100.00
ขอรับบริการ		
ร้องเรียนร้องทุกข์	27	31.03

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ขอคำปรึกษา	58	66.67
อื่นๆ	2	2.30
รวม	87	100.00
ช่องทางรับบริการ		
มาด้วยตนเอง	52	59.77
โทรศัพท์/สายด่วน	21	24.14
อื่นๆ	14	16.09
รวม	87	100.00
ประเภทเรื่องที่ติดต่อ		
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	8	9.20
ปัญหาความเดือดร้อน	17	19.54
กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	0	0
ปัญหาที่ดิน	24	27.59
ขอความช่วยเหลือ	19	21.84
ทั่วไป	19	21.84
รวม	87	100.00
รวม	87	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 87 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98

อายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41.60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.13 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39

อาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมาประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 รองลงมาประกอบอาชีพผู้ใช้แรงงาน (ลูกจ้าง) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.29 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 รองลงมาประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 และประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15

ระดับการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ศึกษาอยู่มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมาคือผู้รับบริการเท่ากันซึ่งศึกษาอยู่ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 และศึกษาอยู่นุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15

ขอรับบริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยขอคำปรึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 66.69 รองลงมาขอรับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 และขอรับบริการอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ช่องทางรับบริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับบริการโดยมาด้วยตนเอง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 59.77 รองลงมารับบริการโดยโทรศัพท์/สายด่วน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 และ อื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09

ประเภทเรื่อง พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในประเภทเรื่องปัญหาที่ดิน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 รองลงมามีจำนวนเท่ากันโดยเป็นประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือและทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 24.84 รองลงมาประเภทเรื่องปัญหาความเดือดร้อน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.54 และประเภทเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยข้อมูลในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบคำอธิบาย จำแนกรายช่องทางรับบริการ ได้แก่ มาด้วยตนเอง โทรศัพท์/สายด่วน และอื่นๆ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	SD	ระดับ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	46	6	0	0	0	4.88	0.32	มากที่สุด
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	40	12	0	0	0	4.77	0.43	มากที่สุด
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	42	10	0	0	0	4.81	0.40	มากที่สุด
รวม						4.82	0.38	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	38	14	0	0	0	4.73	0.45	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	35	15	2	0	0	4.63	0.56	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	41	11	0	0	0	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม						4.72	0.48	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย	45	4	0	0	0	4.87	0.34	มากที่สุด
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ	15	23	13	1	0	4.00	0.79	มาก
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน	34	16	2	0	0	4.62	0.57	มากที่สุด
รวม						4.49	0.70	มากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	SD	ระดับ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	34	15	3	0	0	4.60	0.60	มากที่สุด
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	32	17	3	0	0	4.56	0.61	มากที่สุด
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	39	11	2	0	0	4.71	0.54	มากที่สุด
	รวม							
						4.62	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม						4.66	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.49$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อให้บริการด้วยความสุภาพไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อแต่งกายด้วยความสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{X} = 4.81$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.77$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.73$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.63$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.87$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อขั้นตอนสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอพร้อมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.62$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.60$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา ($\bar{X} = 4.56$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	SD	ระดับ	
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	15	6	0	0	0	4.71	0.46	มากที่สุด	
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	15	6	0	0	0	4.71	0.46	มากที่สุด	
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)								
รวม						4.71	0.46	มากที่สุด	
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	15	6	0	0	0	4.71	0.46	มากที่สุด	
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	14	7	0	0	0	4.67	0.48	มากที่สุด	
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)								
รวม						4.69	0.47	มากที่สุด	
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)								
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ									
เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ									
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน									
รวม									
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	12	6	3	0	0	4.43	0.75	มากที่สุด	
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	11	7	3	0	0	4.38	0.74	มากที่สุด	
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	17	2	2	0	0	4.71	0.64	มากที่สุด	
รวม						4.51	0.72	มากที่สุด	
ภาพรวม						4.64	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อให้บริการด้วยความสุภาพไม่เลือกปฏิบัติ และข้อสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.71$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.67$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.43$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา ($\bar{X} = 4.38$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางอื่นๆ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	SD	ระดับ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	12	2	0	0	0	4.86	0.36	มากที่สุด
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	12	2	0	0	0	4.86	0.36	มากที่สุด
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	12	2	0	0	0	4.86	0.36	มากที่สุด
รวม						4.86	0.36	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	10	4	1	0	0	4.71	0.47	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	10	3	1	0	0	4.64	0.63	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	11	3	0	0	0	4.79	0.43	มากที่สุด
รวม						4.71	0.51	มากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	SD	ระดับ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย	(ประชาชนไม่ได้รับการในส่วนนี้)							
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ								
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน								
รวม								
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	9	4	1	0	0	4.57	0.65	มากที่สุด
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	8	4	2	0	0	4.43	0.76	มากที่สุด
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	10	3	1	0	0	4.64	0.63	มากที่สุด
รวม						4.55	0.67	มากที่สุด
ภาพรวม						4.71	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ในการรับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพไม่เลือกปฏิบัติ ข้อสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และข้อแต่งกายด้วยความสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.86$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาข้อขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.71$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.64$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.57$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา ($\bar{X} = 4.43$) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มี 6 ประเด็น ได้แก่ ด้านประเภทงานบริการ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยข้อมูลในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ และจำแนกรายช่องทางรับบริการ ได้แก่ มาด้วยตนเอง โทรศัพท์/สายด่วน และอื่นๆ ปรากฏตามตาราง ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ประเด็นความต้องการต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านประเภทงานบริการ		
เหมาะสม	52	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	52	100.00
2. ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ		
เหมาะสม	51	98.08
ไม่เหมาะสม	1	1.92
รวม	52	100.00
3. ด้านสถานที่ให้บริการ		
เหมาะสม	49	94.23
ไม่เหมาะสม	3	5.77
รวม	52	100.00
4. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ		
เหมาะสม	49	94.23
ไม่เหมาะสม	3	5.77
รวม	52	100.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ		
เหมาะสม	52	100.00

ประเด็นความต้องการต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	52	100.00
6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ		
เหมาะสม	50	96.15
ไม่เหมาะสม	2	3.85
รวม	52	100.00
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านประเภทงานบริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 98.08 และมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77

ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 และมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากตัวเมือง
2. ยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมมากขึ้น

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน

ประเด็นความต้องการต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านประเภทงานบริการ		
เหมาะสม	21	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	21	100.00
2. ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ		

ประเด็นความต้องการต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	21	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	21	100.00
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)		
เหมาะสม		
ไม่เหมาะสม		
รวม		
4. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ (ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)		
เหมาะสม		
ไม่เหมาะสม		
รวม		
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ (ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)		
เหมาะสม		
ไม่เหมาะสม		
รวม		
6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ		
เหมาะสม	21	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	21	100.00
รวม	21	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านประเภทงานบริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางอื่นๆ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความต้องการต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางอื่นๆ

ประเด็นความต้องการต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านประเภทงานบริการ		
เหมาะสม	14	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	14	100.00
2. ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ (ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)		
เหมาะสม		
ไม่เหมาะสม		
รวม		
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)		
เหมาะสม		
ไม่เหมาะสม		
รวม		
4. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ		
เหมาะสม	14	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	14	100.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ		
เหมาะสม	14	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	14	100.00
6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ		
เหมาะสม	14	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0
รวม	14	100.00
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านประเภทงานบริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความเห็นว่าเหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น ดังนี้

1. ต้องการให้มีจุดบริการน้ำดื่ม
2. ต้องการให้มีบริการฟรี WIFI
3. ต้องการแผนพับเพิ่มเติม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2565 ไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 87 คน ที่ติดต่อรับบริการผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ มาด้วยตนเอง จำนวน 52 คน โทรศัพท์/สายด่วน จำนวน 21 คน และอื่นๆ จำนวน 14 คน ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ติดต่อขอรับบริการในลักษณะขอคำปรึกษา ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง ประเภทเรื่องปัญหาที่ดิน

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					X̄	ร้อยละ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	46	6	0	0	0	4.88	97.69
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	40	12	0	0	0	4.77	95.38
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	42	10	0	0	0	4.81	96.15
รวม						4.82	96.41
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	38	14	0	0	0	4.73	97.62
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	35	15	2	0	0	4.63	92.69
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	41	11	0	0	0	4.79	95.77
รวม						4.72	94.36
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย	45	4	0	0	0	4.87	97.31
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	15	23	13	1	0	4.00	80.00
เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ							
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน	34	16	2	0	0	4.62	95.77
รวม						4.49	97.36

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					X̄	ร้อยละ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	34	15	3	0	0	4.60	91.92
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	32	17	3	0	0	4.56	91.15
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	39	11	2	0	0	4.71	94.23
รวม						4.62	92.44
ภาพรวม						4.66	92.27

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนโดยการติดต่อผ่านช่องทางมาด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 92.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในข้อให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ในข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					X̄	ร้อยละ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	15	6	0	0	0	4.71	94.29
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	15	6	0	0	0	4.71	94.29
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)						
รวม						4.71	94.29
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	15	6	0	0	0	4.71	94.29
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	14	7	0	0	0	4.67	93.33
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)						
รวม						4.69	93.81
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)						
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ							
เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ							
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน	(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)						
รวม							
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	12	6	3	0	0	4.43	88.57
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	11	7	3	0	0	4.38	87.62

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	17	2	2	0	0	4.71	97.29
รวม						4.51	90.16
ภาพรวม						4.64	92.16

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนโดยการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์/สายด่วน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในข้อให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในข้อให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และด้านคุณภาพการให้บริการ ในข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางอื่นๆ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางอื่นๆ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ	12	2	0	0	0	4.86	97.14
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	12	2	0	0	0	4.86	97.14
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	12	2	0	0	0	4.86	97.14
รวม						4.86	97.14
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	10	4	1	0	0	4.71	94.29
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	10	3	1	0	0	4.64	92.86
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	11	3	0	0	0	4.79	95.71
รวม						4.71	94.29
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย							
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ							
เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ							
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน							
รวม							
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับความตรงตามความต้องการ	9	4	1	0	0	4.57	91.43
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา	8	4	2	0	0	4.43	88.57
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	10	3	1	0	0	4.64	92.86
รวม						4.55	90.95
ภาพรวม						4.71	94.13

(ประชาชนไม่ได้รับบริการในส่วนนี้)

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนโดยการติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในข้อให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และข้อแต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และด้านคุณภาพการให้บริการ ในข้อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อการให้บริการ

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การให้บริการในด้านประเภทงานบริการ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเหมาะสม

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ต้องการให้มีจุดบริการน้ำดื่ม
2. ต้องการให้มีบริการฟรี WIFI
3. ต้องการแผนพับเพิ่มเติม

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จุดเด่นในการให้บริการของหน่วยงาน

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ
2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
4. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีคุณภาพ

สิ่งที่หน่วยงานควรปรับปรุง

1. เพิ่มจุดบริการน้ำดื่มให้แก่ประชาชน
2. เพิ่มการให้บริการ WIFI ฟรี โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ ณ จุดบริการ
3. จัดให้มีจุดบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นการรวบรวมเอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ
4. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับบริการ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี 41-60 ปี 61 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ
 ผู้ใช้แรงงาน (ลูกจ้าง) ผู้ประกอบการ เกษตรกร อื่น ๆ
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
5. ขอรับบริการ ร้องเรียนร้องทุกข์ ขอคำปรึกษา อื่นๆ
6. ช่องทางรับบริการ มาด้วยตนเอง โทรศัพท์/สายด่วน อื่นๆ
7. ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ปัญหาความเดือดร้อน กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ
 ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ ทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.2 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.3 แต่งกายด้วยความสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย					
3.2 สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เดินทางมาได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ พร้อมต่อการใช้งาน					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ					
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับเมื่อพิจารณาจากเวลา					
4.3 ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ					



แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 3 ความต้องการต่อการให้บริการ

1. ประเด็นด้านประเภทงานบริการ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

2. ประเด็นด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

3. ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

4. ประเด็นด้านความยาก – ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

5. ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

6. ประเด็นด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....