

รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ : การให้บริการด้านใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

เนื่องจากสำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้เก็บข้อมูลจากการวางแบบสอบถามความเห็นของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ให้ได้รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจะได้นำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักให้ดียิ่งขึ้น

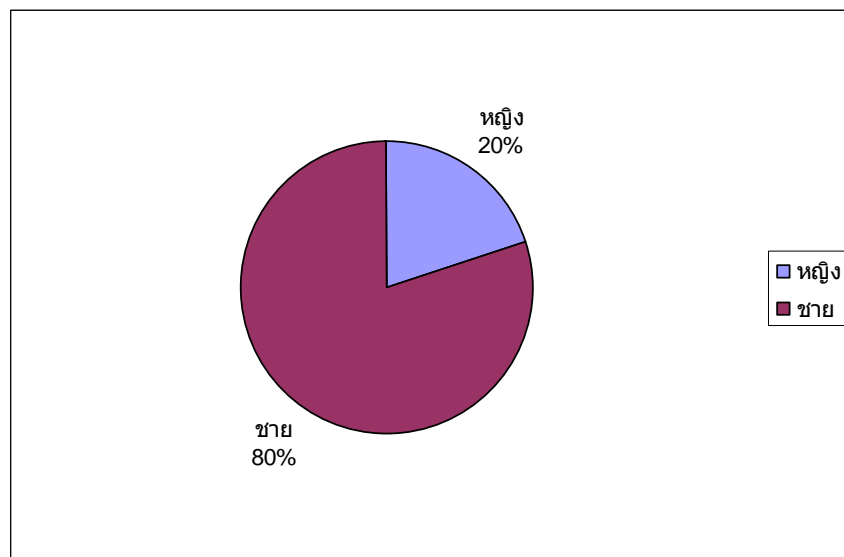
การประเมินผลการปฏิบัติงานจากการรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ เป็นแผนงานหนึ่งของโครงการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2549 -2550 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ครั้งที่ 1 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2549- เดือนพฤศจิกายน 2549 จากผู้ใช้บริการ จำนวน 100 ราย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางสถิติที่ได้รับจากแบบสอบถาม

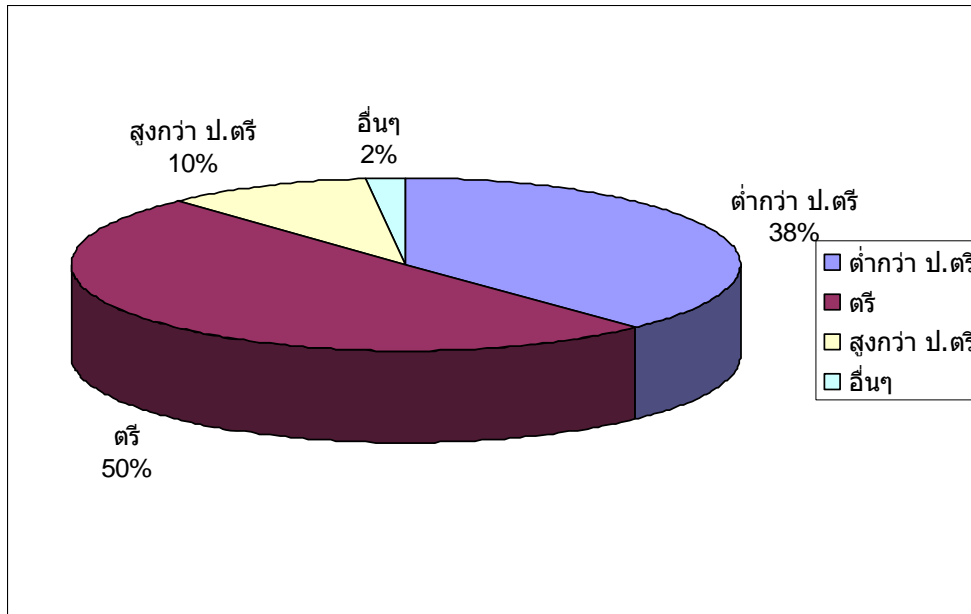
ประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

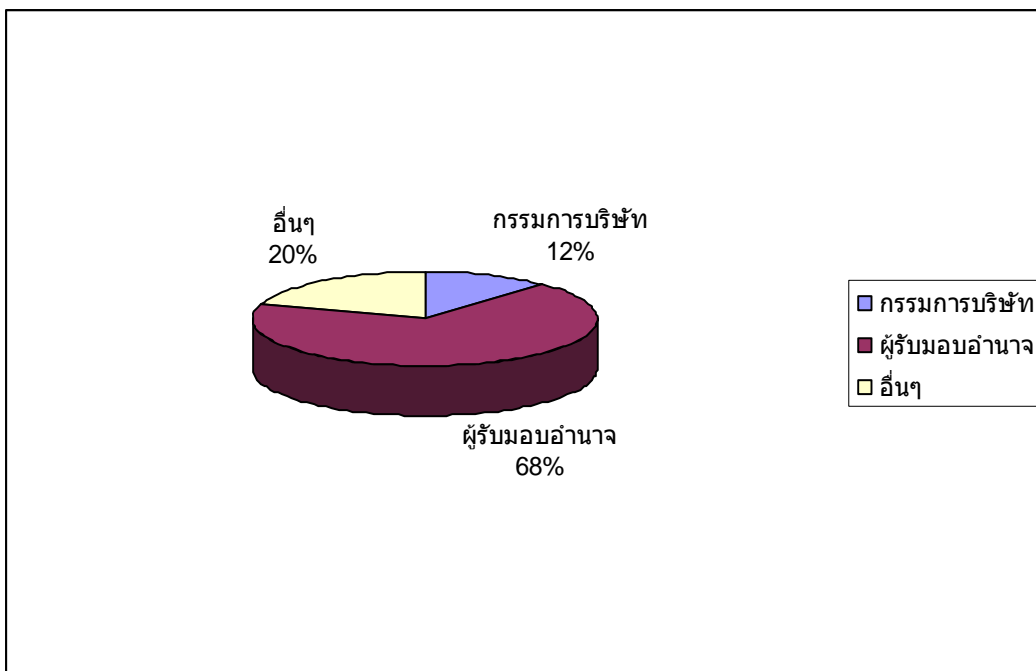
2.1.1 เพศ



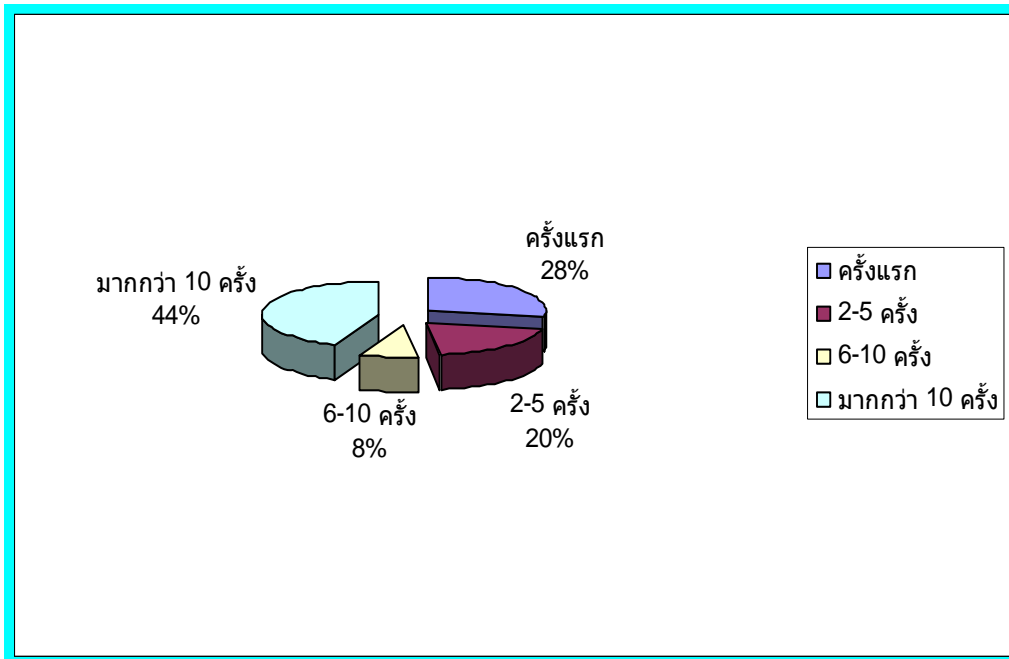
2.1.2 ระดับการศึกษา



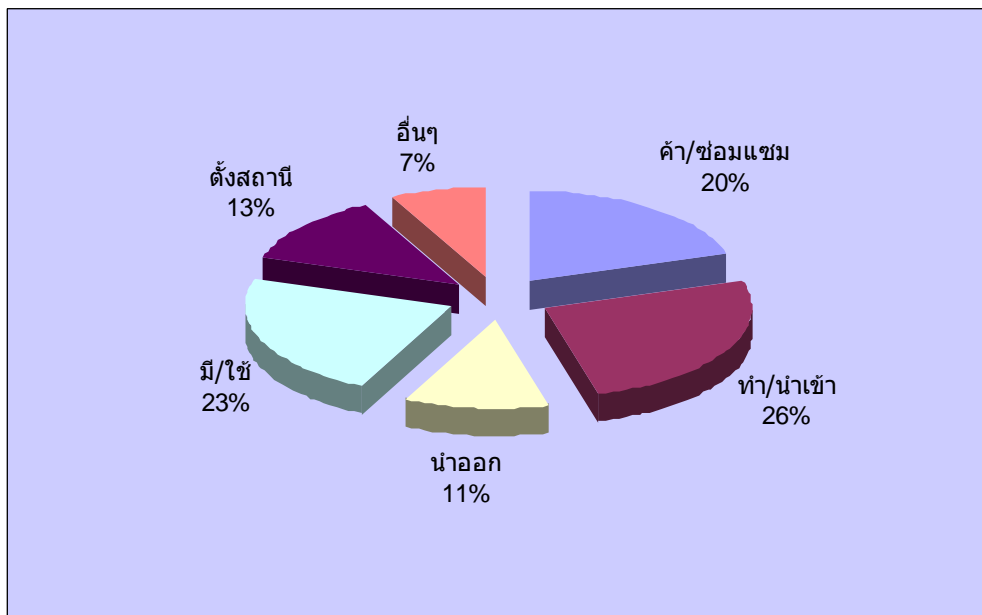
2.1.3 สถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาต



2.1.4 จำนวนครั้งการติดต่อ



2.1.5 ประเภทใบอนุญาตที่ยื่นขอ



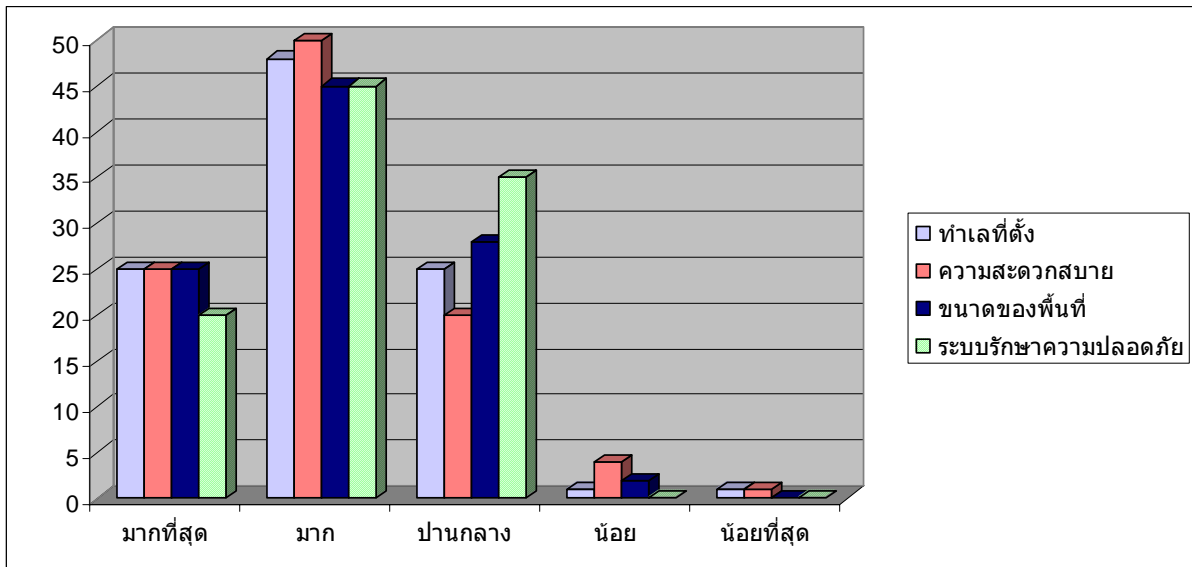
ข้อสังเกต ปริมาณการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ประเภทใบอนุญาตฯ อาจไม่สัมพันธ์กับปริมาณผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะ

- ขณะที่ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอาจยื่นขอใบอนุญาตมากกว่าหนึ่งประเภท
- หรือขณะที่ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอาจเคยยื่นขอใบอนุญาตมากกว่าหนึ่ง

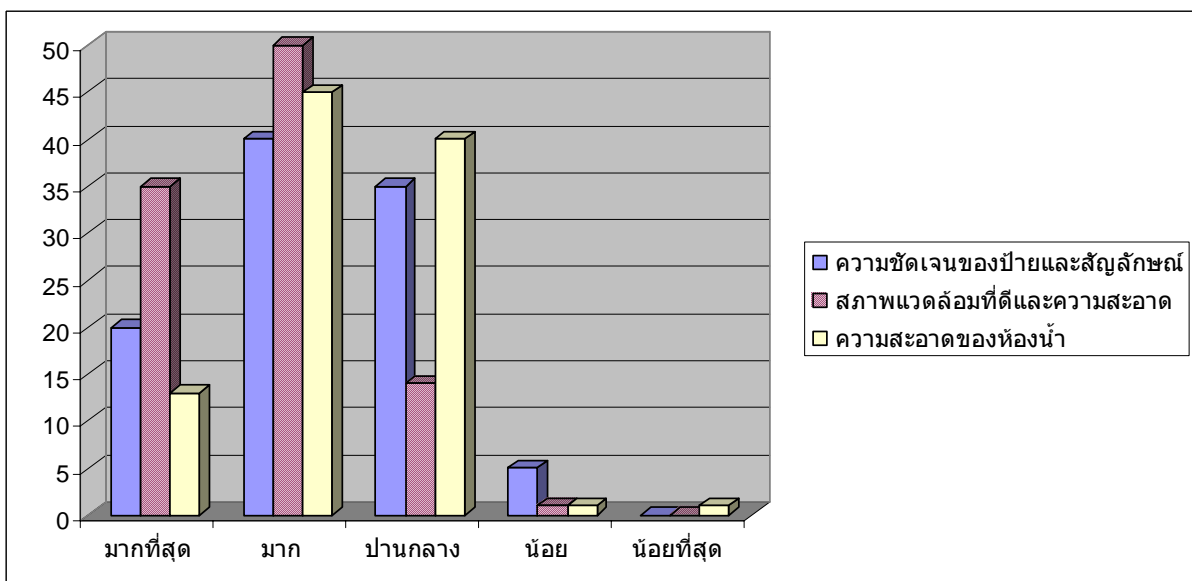
ประเภท

2.2 ด้านสถานที่

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทำเลที่ตั้ง	25	48	25	1	1
ความสะดวกสบาย	25	50	20	4	1
ขนาดของพื้นที่	25	45	28	2	0
ระบบรักษาความปลอดภัย	20	45	35	0	0

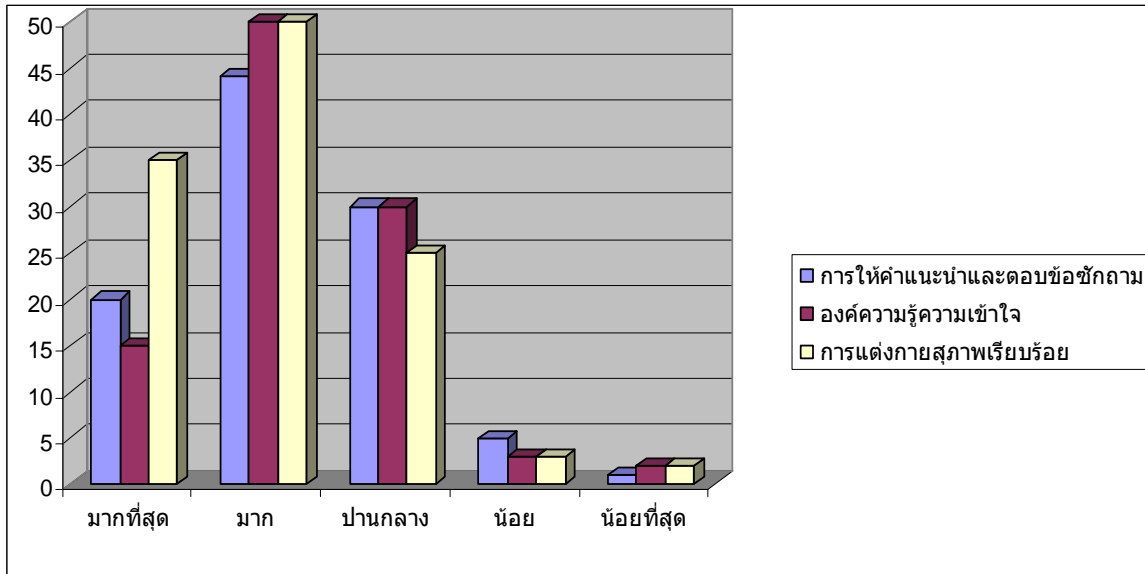


ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์	20	40	35	5	0
สภาพแวดล้อมที่ดีและความสะอาด	35	50	14	1	0
ความสะอาดของห้องน้ำ	13	45	40	1	1

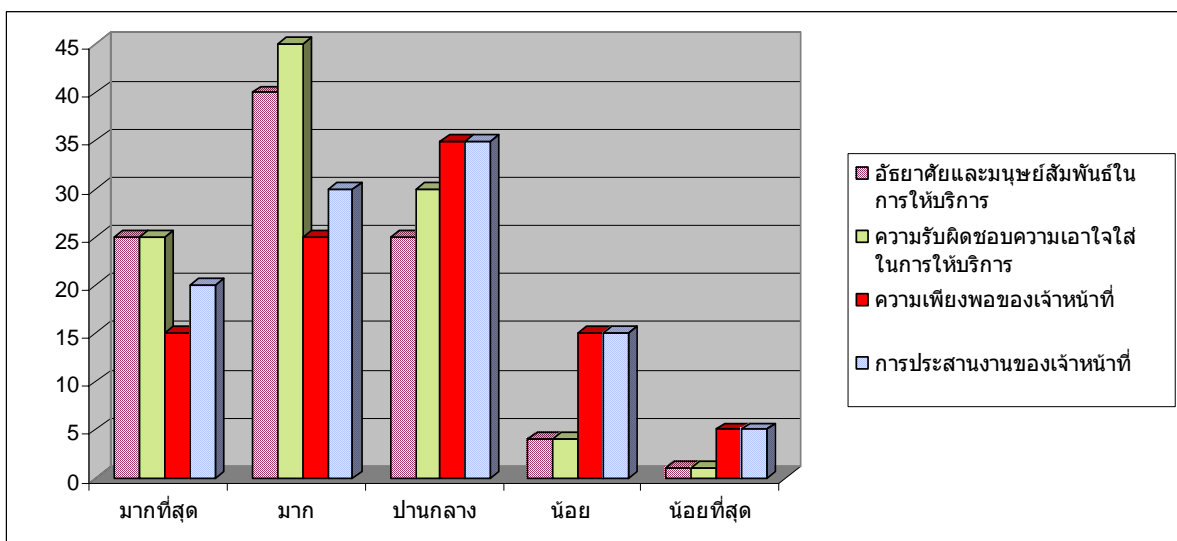


2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (พนักงาน)

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	20	44	30	5	1
องค์ความรู้ความเข้าใจ	15	50	30	3	2
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	35	50	25	3	2

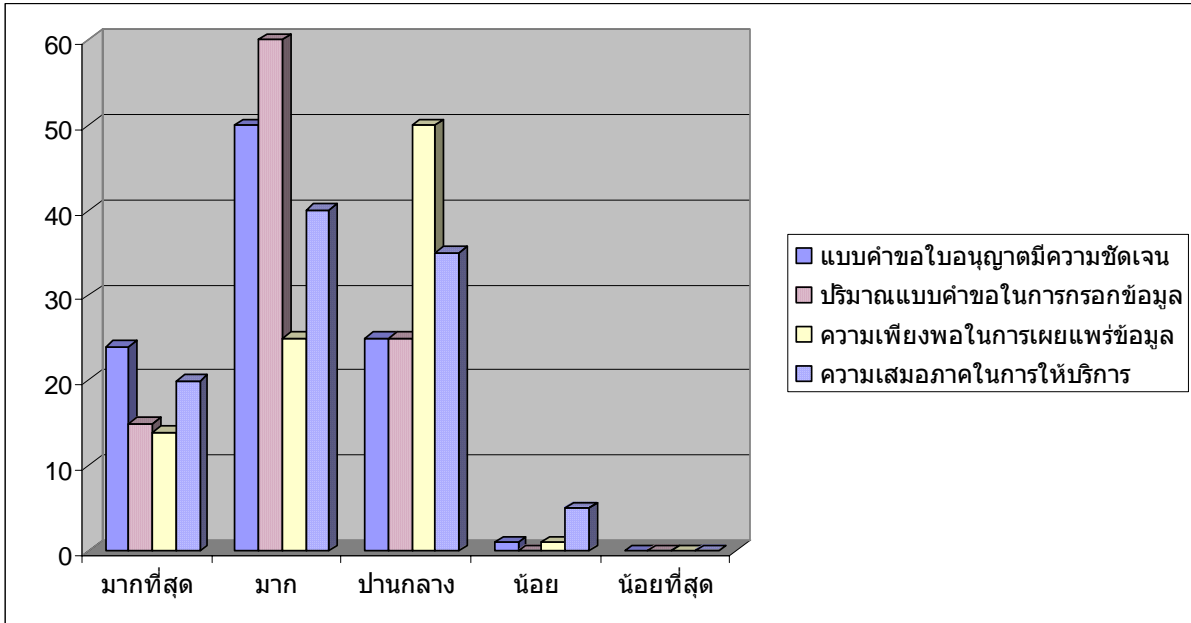


ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	25	40	25	4	1
ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ	25	45	30	4	1
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	15	25	35	15	5
การประสานงานของเจ้าหน้าที่	20	30	35	15	5

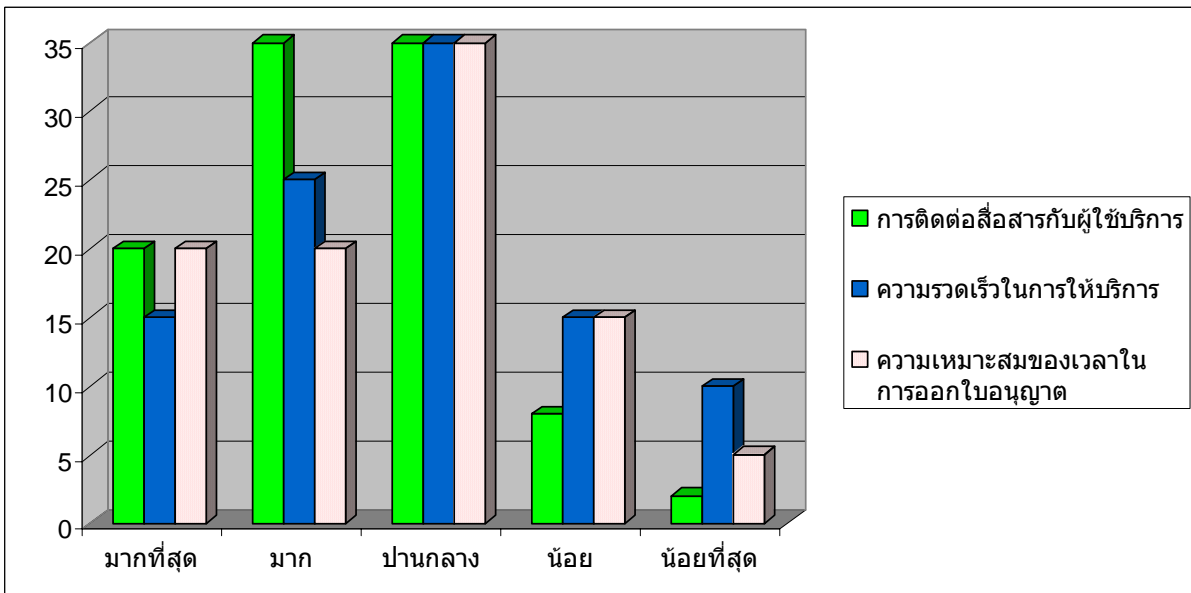


2.3 ด้านการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แบบคำขอใบอนุญาตมีความชัดเจน	24	50	25	1	0
ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล	15	60	25	0	0
ความเพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล	14	25	50	1	0
ความเสมอภาคในการให้บริการ	20	40	35	5	0



ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	20	35	35	8	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	15	25	35	15	10
ความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต	20	20	35	15	5



ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

3.1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

3.1.1 พบว่าเพศชายติดต่อใช้บริการที่สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจเป็นจำนวนสูงมากกว่า เพศหญิงร้อยละ 80 และ 20 ตามลำดับ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
กิจกรรมหลักของสำนักได้รับความสนใจจากเพศชาย อาจเนื่องมาจากค่านิยมทางสังคมที่เน้นว่าเป็นอาชีพของเพศชายมากกว่า	กิจกรรมหลักของสำนักยังได้รับความสนใจจากเพศหญิงน้อย ทั้งนี้ สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน สกทช. เพราะใน จก. มีพนักงานชาย มากกว่าพนักงานหญิงร้อยละ 70
หมายเหตุ นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่ 2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบการได้รับความสนใจมากขึ้นเพียงใดจากเพศหญิง	

3.1.2 พบว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการติดต่อใช้บริการที่สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจมีความหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับปริญญาตรีมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 50 และต่ำกว่าปริญญาตรี (ปวช. ปวส.) จำนวนร้อยละ 38 และการศึกษาในระดับอื่นๆ ลดหลั่นลงไปแต่ยังคงมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
กิจกรรมหลักของสำนักได้รับความสนใจจากบุคคลที่มีอายุประมาณ 25 ปีขึ้นไปมากพอสมควร และอาจเป็นบุคคลด้านสาขาวิชาชีพเฉพาะเป็นส่วนใหญ่	หากกิจกรรมหลักของสำนักเน้นสาขาวิชาชีพเฉพาะควรต้องส่งเสริมให้พนักงาน สกทช. มีความรอบรู้ในด้านหลักที่เกี่ยวข้องทุกด้านอย่างเข้มข้น เพื่อหมุนเวียนพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้
หมายเหตุ นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่ 2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบการได้รับความสนใจจากบุคคลในระดับการศึกษาต่างๆกันมีมากน้อยเพียงใด	

3.1.3 พบว่าสถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตที่ติดต่อใช้บริการที่สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจจำนวนสูงมากเป็นผู้รับมอบอำนาจร้อยละ 68 กรรมการบริษัทเพียงร้อยละ 12 และอื่นๆ (ประชาชนทั่วไป) ร้อยละ 20 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
-กิจกรรมหลักของสำนักได้รับความสนใจจากบุคคลระดับกรรมการบริษัทพอสมควร หากเป็นกิจกรรมหลักที่เน้นวิชาชีพเฉพาะแล้วผู้มีส่วนในบริษัทควรเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือผู้แทนที่เกี่ยวข้องโดยตรง -กลุ่มของผู้ใช้บริการอื่นๆ หากเป็นประชาชนทั่วไปพบว่ามิมีนัยสำคัญระดับสูงที่ จก. ได้รับความสนใจซึ่งให้บริการที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพราะไม่ได้ติดต่อบ่อยครั้งนัก	กิจกรรมหลักของสำนักมักติดต่อกับผู้รับมอบอำนาจบุคคลกลุ่มนี้อาจให้ความสนใจสาระเชิงลึกน้อยเพราะถูกจำกัดด้านเวลา และต้องรีบเร่งดำเนินกิจกรรมอื่นในสถานที่อื่นๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็วเช่นกัน
หมายเหตุ นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่ 2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบการได้รับความสนใจจากบุคคลในสถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตต่างๆ กันมีมากน้อยเพียงใด	

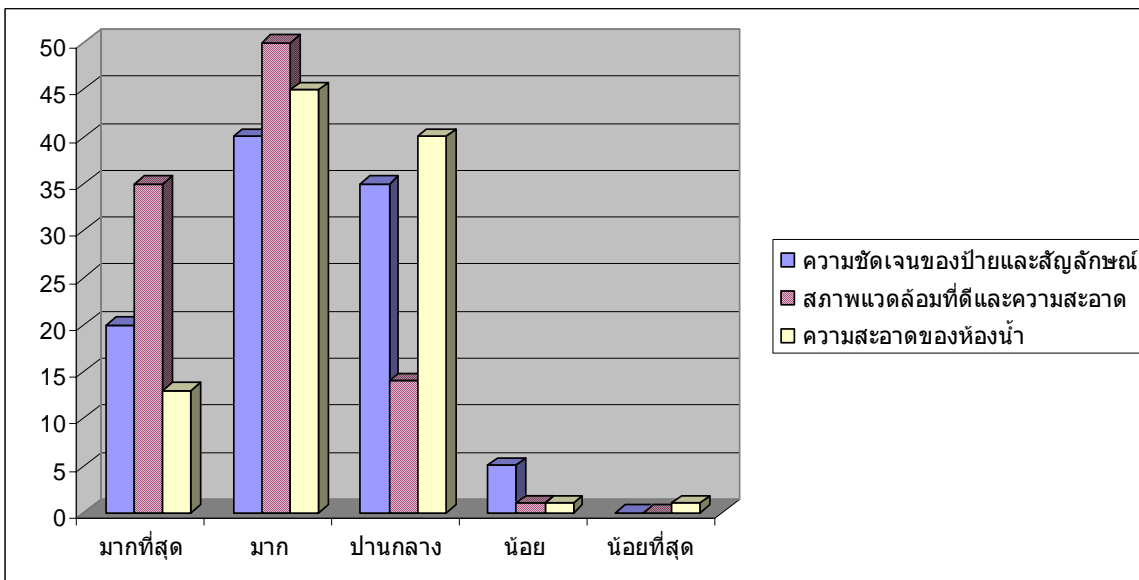
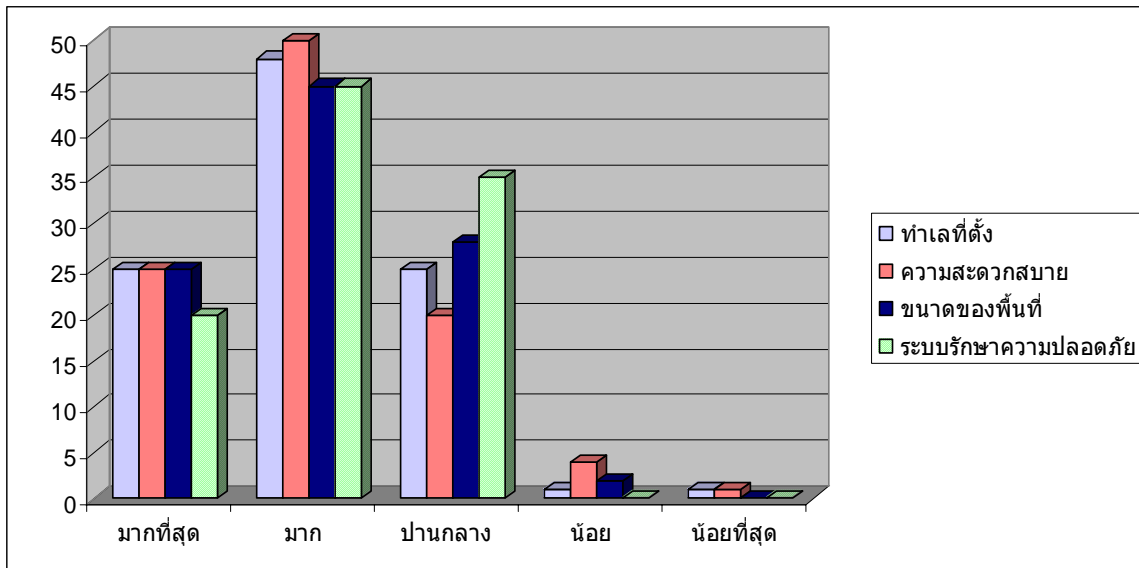
3.1.4 พบว่าจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการที่สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจของผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตที่ติดต่อจำนวนมากกว่า 10 ครั้ง สูงถึงร้อยละ 44 ผู้ที่มาครั้งแรก และ 2-5 ครั้ง มีจำนวนใกล้เคียงกันคือร้อยละ 28 และ 20 ครั้งตามลำดับ จำนวนผู้ติดต่อ 6- 10 ครั้ง ร้อยละ 8 ซึ่งสามารถประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
-กิจกรรมของสำนักได้ให้บริการแก่บุคคลที่ถูกค้าประจำในระดับสูง ทั้งนี้เห็นได้จากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะมีจำนวนสูงมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นผลจากปริมาณการติดต่อใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการเป็นหลัก -การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของสำนักอย่างสม่ำเสมอ ถูกค้าประจำเหล่านี้จะช่วยให้เหลือ ณะนำ วิจารณ์ เพื่อปรับปรุงให้การบริการเป็นไปในทิศทางบวก	ปัญหาอุปสรรคในการให้ความรู้ความเข้าใจ ต่อแนวทางการปฏิบัติงานการออกใบอนุญาต กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อาจยังคงมีต่อเนื่องเพราะร้อยละ 20 เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้ามาใหม่
หมายเหตุ นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบการได้รับความสนใจจากกลุ่มบุคคลในจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการยื่นคำขอใบอนุญาตต่างๆ กันมีมากน้อยเพียงใดต่อการรับรู้และเข้าใจแนวทางขั้นตอนในการยื่นคำขอ และการปฏิบัติงานของพนักงาน	

3.1.5 พบว่าปริมาณการยื่นคำขอรับใบอนุญาตฯ แต่ละประเภท แต่ละฉบับ ไม่ขึ้นกับจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการหนึ่งรายอาจยื่นคำขอรับใบอนุญาตมากกว่าหนึ่งประเภทก็ได้ ตัวอย่างเช่น ใบอนุญาตให้ทำและนำเข้า มีจำนวนร้อยละ 45 ได้รับการยื่นคำขอในปริมาณสูง ใกล้เคียงใบอนุญาตให้มีและใช้ มีจำนวนร้อยละ 40 และใบอนุญาตอื่นๆ หรือการออกบัตรพนักงานวิทยุคมนาคม มีปริมาณพอสมควรและมีนัยสำคัญในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
-กิจกรรมหลักของสำนักเป็นการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และต่อยอดการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เช่น สุลกากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น จึงเป็นกรณีที่ใช้บริการไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะไม่ติดต่อขอใช้บริการได้ -หากระบบตลาดวิทยุคมนาคมมีความต้องการสูงขึ้นสามารถคาดการณ์ได้ว่าจำนวนการยื่นคำขอรับใบอนุญาตจะมีปริมาณเพิ่มขึ้นตามไปด้วย	ปัญหาอุปสรรคในการให้ความรู้ความเข้าใจ ต่อพนักงานและผู้ใช้บริการต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะการผลิตเทคโนโลยีวิทยุคมนาคมและการประยุกต์ใช้มีความหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงแนวทางการปฏิบัติงานการออกใบอนุญาต กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วยที่ควรได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน
หมายเหตุ นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบปริมาณการยื่นคำขอรับใบอนุญาตฯ แต่ละประเภท แต่ละฉบับ ซึ่งไม่ขึ้นกับจำนวนผู้ใช้บริการได้มีการยื่นคำขอรับใบอนุญาตฯ มากน้อยเพียงใด เพื่อใช้ประเมินวิเคราะห์รายได้ประจำของ สกทช. อีกวิธีหนึ่ง	

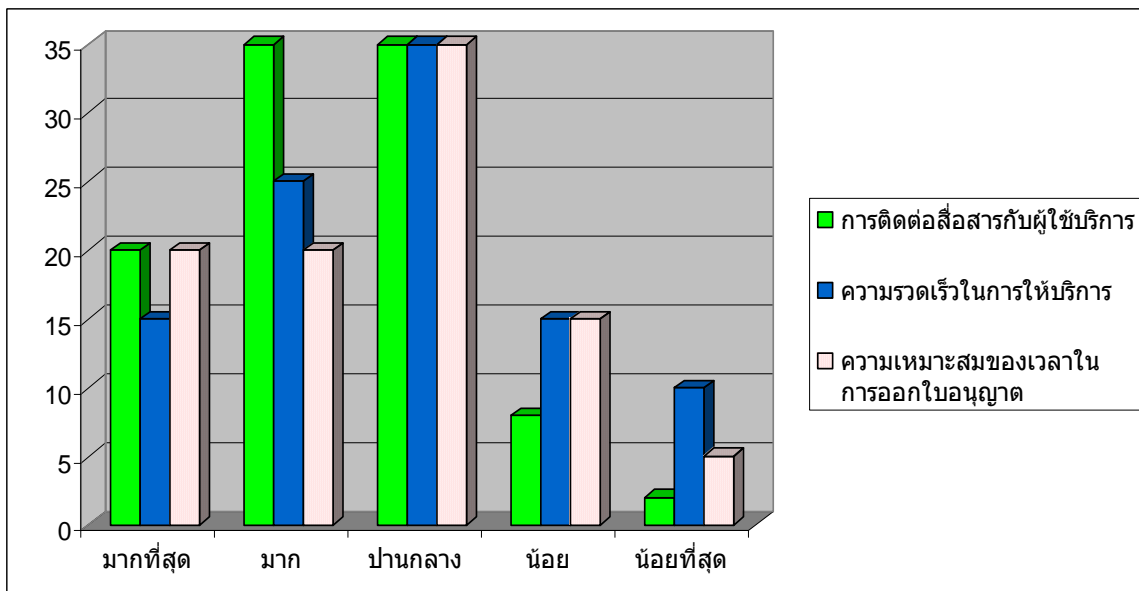
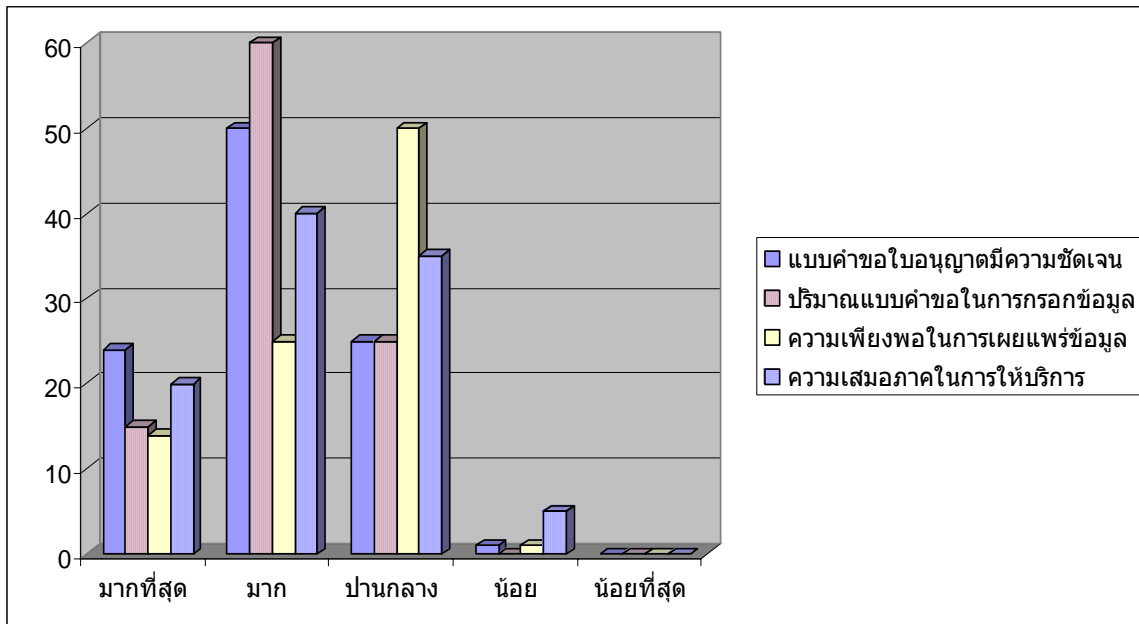
3.2 ด้านสถานที่



ในด้านสถานที่ พบว่าในภาพรวมของทำเลที่ตั้ง ขนาดของพื้นที่ ความสะดวกสบาย ระบบรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ สภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงห้องน้ำที่สะอาด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับสูงร้อยละ 45-50 และความพึงพอใจในระดับปานกลางและสูงมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 20-30 สามารถวิเคราะห์ประเมินได้ว่า

ข้อสนับสนุน	ข้อจำกัด
ในด้านกายภาพของที่ตั้งสถานที่ที่มีความเหมาะสมพอสมควร ต่อกิจกรรมของสำนัก ซึ่งมีที่จอดรถสำหรับผู้บริการอย่างเพียงพอ ลดระยะทาง ไม่ทำให้เสียเวลานักในการติดต่อดำเนินกิจกรรม	ไม่พบข้อจำกัดที่มีนัยสำคัญ
<p>หมายเหตุ - นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่ 2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านสถานที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเสถียร</p> <p>- สำนักได้ดำเนินการปรับปรุงในบางจุดไปบ้างแล้ว เช่น ได้ปลดป้ายที่ทำให้สับสน และติดตั้งป้ายและสัญลักษณ์ใหม่แล้ว เป็นต้น</p>	

3.3 ด้านการให้บริการ

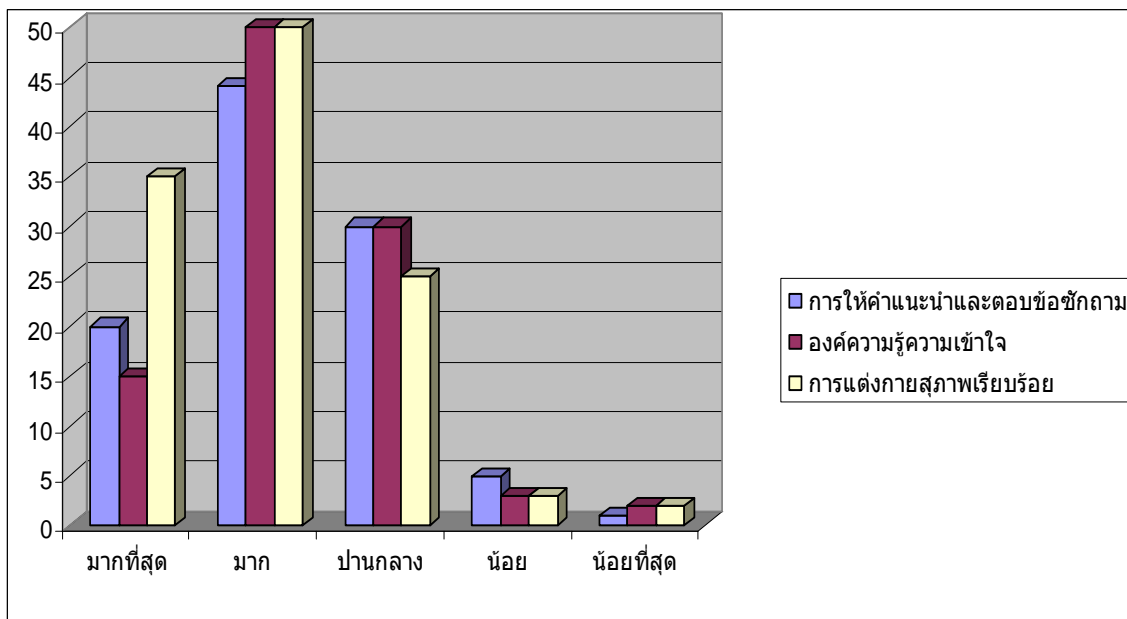


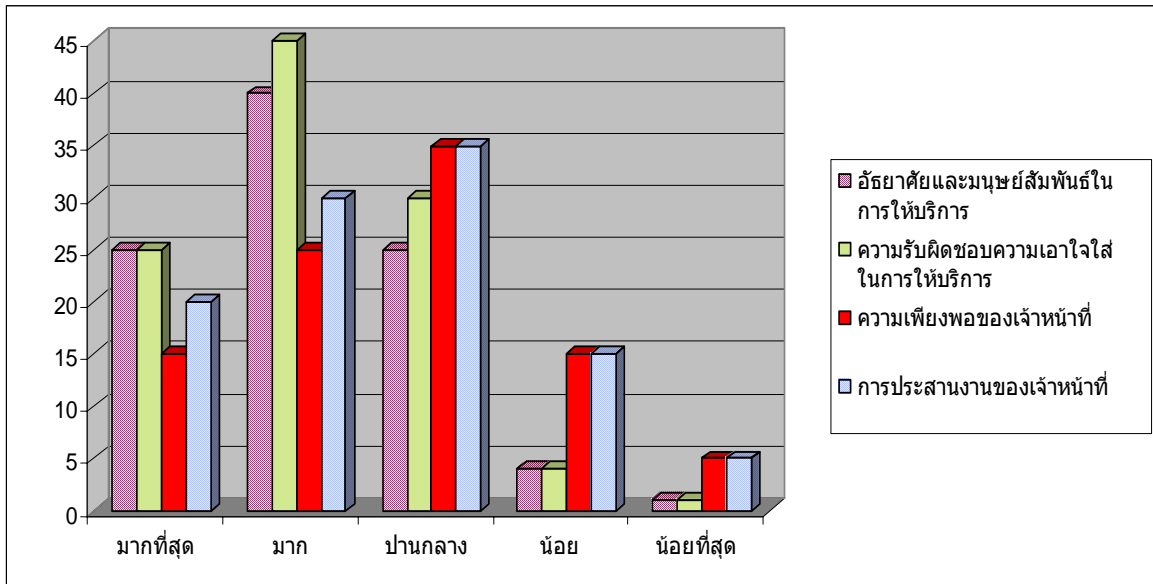
ในด้านการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว สามารถประเมินได้ว่า

รายละเอียด	ข้อสนับสนุน/ข้อจำกัด
ความชัดเจนของแบบคำขอ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง
ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล	
ความพอเพียงในการเผยแพร่ข้อมูล	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางจะต้องได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติม ทั้งนี้ อาจเกิดจากผู้ให้บริการที่เป็นรายใหม่
ความเสมอภาคในการให้บริการ	อยู่ในระดับปานกลาง-สูง ทั้งนี้ ปัจจุบันใช้การจัดลำดับก่อนหลังในการออกใบอนุญาตฯ ในอนาคตน่าจะคาดการณ์ได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง-สูงมาก

รายละเอียด	ข้อสนับสนุน/ข้อจำกัด
การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง และในระดับน้อยควรต้องให้ความสำคัญถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย
ความรวดเร็วในการให้บริการ	-ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง ซึ่งค่าที่ปรากฏโดยรวมเมื่อเน้นระดับปานกลางเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย
ความเหมาะสมของเวลาในการรอคอยอนุญาต	- ซึ่งในเบื้องต้นสำนักได้ดำเนินการปรับลดระยะเวลาเฉลี่ยจาก 2-3 วัน เป็น 1 วัน หรือบางกิจกรรมลดหลั่นลงเหลือเป็นชั่วโมง หรือ ไม่เกินชั่วโมง ทั้งนี้ ขึ้นกับตัวแปรต่างๆ ที่อาจเป็นอุปสรรค เช่น ปริมาณความคับคั่งการยื่นคำขอ ระบบคอมพิวเตอร์ ความพร้อมด้านเอกสารหลักฐาน การยื่นคำขอครั้งแรก เป็นต้น
หมายเหตุ -นำที่จะรวบรวมแบบสอบถามในครั้งที่ 2 และครั้งถัดไปเพื่อประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเสถียร	

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (พนักงาน)





ในด้านเจ้าหน้าที่พนักงานพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวประเมินได้ว่า

รายละเอียด	ข้อสนับสนุน/ข้อจำกัด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง ซึ่งค่าที่ปรากฏโดยรวมเมื่อเน้นระดับปานกลางเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญคำนึงถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย
องค์ความรู้ความเข้าใจ	
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง-สูงมาก
ทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง ซึ่งค่าที่ปรากฏโดยรวมเมื่อเน้นระดับปานกลางเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญคำนึงถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย
ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ	
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง ซึ่งค่าที่ปรากฏโดยรวมเมื่อเน้นระดับปานกลางและระดับน้อยเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญคำนึงถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย
การประสานงานของเจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-สูง ซึ่งค่าที่ปรากฏโดยรวมเมื่อเน้นระดับปานกลางเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญคำนึงถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย

ส่วนที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดทำแบบสอบถามผู้ใช้บริการเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อให้ได้รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่ผู้ใช้บริการพึงประสงค์ต่อการเข้าใช้บริการ ณ สำนัก อีกทั้งยังได้นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์ ที่ได้รับจากบุคคลภายนอกนำมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่อันเกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่สำนักจะสามารถดำเนินการได้อย่างสุดกำลัง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จัดทำผ่านแบบสอบถามเป็นการดำเนินการเพื่อวัดความพึงพอใจด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านพนักงาน ในช่วงเวลาประมาณหนึ่งเดือน ของเดือนตุลาคม 2549- เดือนพฤศจิกายน 2549 ทั้งนี้ สำนักฯ จะยังจัดแบบสอบถามผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผล เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไปอย่างสม่ำเสมอ

โดยสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้ผลดังนี้

1. ด้านสถานที่ ในภาพรวมของทำเลที่ตั้ง ขนาดของพื้นที่ ความสะอาดสบาย ระบบรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ สภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงห้องน้ำที่สะอาด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับสูง
2. ด้านการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนของแบบคำขอ ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล ความพอเพียงในการเผยแพร่ข้อมูล และความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง –สูง และเมื่อเน้นความพึงพอใจระดับปานกลางและระดับน้อยเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
3. ด้านพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม องค์กรความรู้ความเข้าใจ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อธิบายและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง –สูง และเมื่อเน้นความพึงพอใจระดับปานกลางและระดับน้อยเป็นหลักควรต้องให้ความสำคัญถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
