

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง.....	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	17
ภาคผนวก	19
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	20
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	26
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20** ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.47) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) งานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า

1. ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการ/สื่อสารให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในการติดต่อหน่วยงาน
2. ควรพิจารณาการให้บริการในช่วงพักกลางวันเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน
3. ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการจัดหา/ปรับปรุง บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จำนวนทั้งสิ้น 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งกำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ระดับคะแนน 10

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 ระดับคะแนน 8

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 ระดับคะแนน 7

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 ระดับคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักกวิทย์บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	48.68
หญิง	175	51.32
รวม	341	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	48	14.08
20-40 ปี	110	32.26
41-60 ปี	117	34.31
60 ปีขึ้นไป	66	19.35
รวม	341	100.00
สถานภาพ		
โสด	125	36.66
สมรส	151	44.28
หย่า/หม้าย	37	10.85
แยกกันอยู่	28	8.21
รวม	341	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	76	22.29
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	19.94
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100	29.32
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	11.44
ปริญญาตรี	47	13.78
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.23
รวม	341	100.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	9.38
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	14.96
เกษตรกรกรม/ประมง	124	36.36
พนักงานบริษัท	79	23.17
นักเรียน/นักศึกษา	47	13.78
อื่น ๆ ระบุ	8	2.35
รวม	341	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	67	19.65
5,000-10,000 บาท	96	28.15
10,001-15,000 บาท	98	28.74
15,001-20,000 บาท	59	17.30
มากกว่า 20,000 บาท	21	6.16
รวม	341	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	261	76.54
5-10 ครั้งต่อปี	67	19.65
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.81
รวม	341	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	267	78.30
30-59 นาที	74	21.70
1-2 ชั่วโมง	0	0.00
3-4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 และเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.68

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.31 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 44.28 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.32 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.29 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.15 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16

จำนวนครั้ง的去ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 76.54 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.65 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และไม่มีผู้มาติดต่อใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง

ตารางที่ 1-2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 341		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	1 (0.29)	340 (99.71)	341 (100.00)
2. วิทยุ	0 (0.00)	341 (100.00)	341 (100.00)
3. ป้ายคัทเออาท์	1 (0.29)	340 (99.71)	341 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	173 (50.73)	168 (49.27)	341 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	223 (65.40)	118 (34.60)	341 (100.00)
6. เสียงตามสาย	274 (80.35)	67 (19.65)	341 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	3 (0.88)	338 (99.12)	341 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์โฟน (ไลน์: Line)	160 (46.92)	181 (53.08)	341 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	160 (46.92)	181 (53.08)	341 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	341 (100.00)	341 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 80.35 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และน้อยที่สุด คือ จากหนังสือพิมพ์ และป้ายคัทเออาท์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

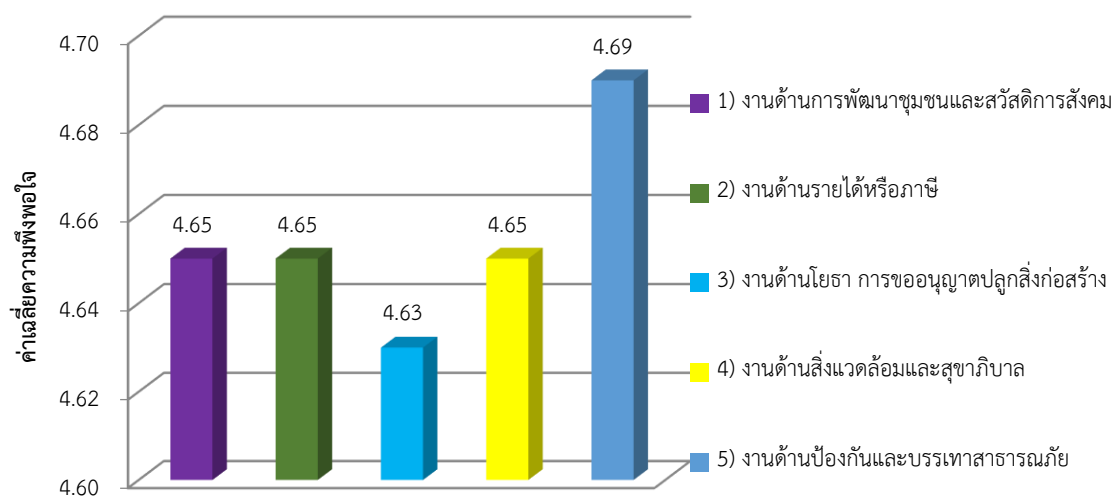
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 341		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	0.49	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.65	0.49	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.63	0.49	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.65	0.48	มากที่สุด
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม	4.66	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

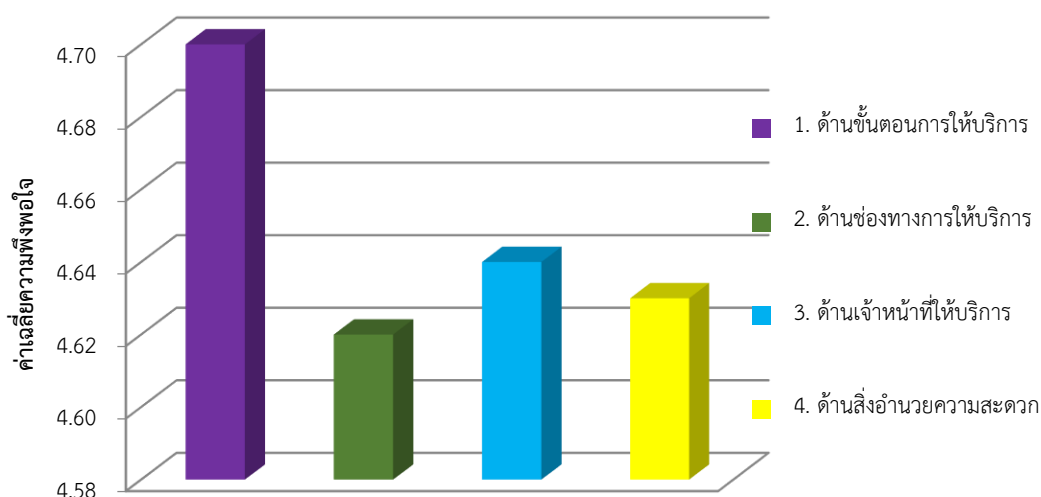
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-5

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 341		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.49	มากที่สุด
รวม	4.65	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



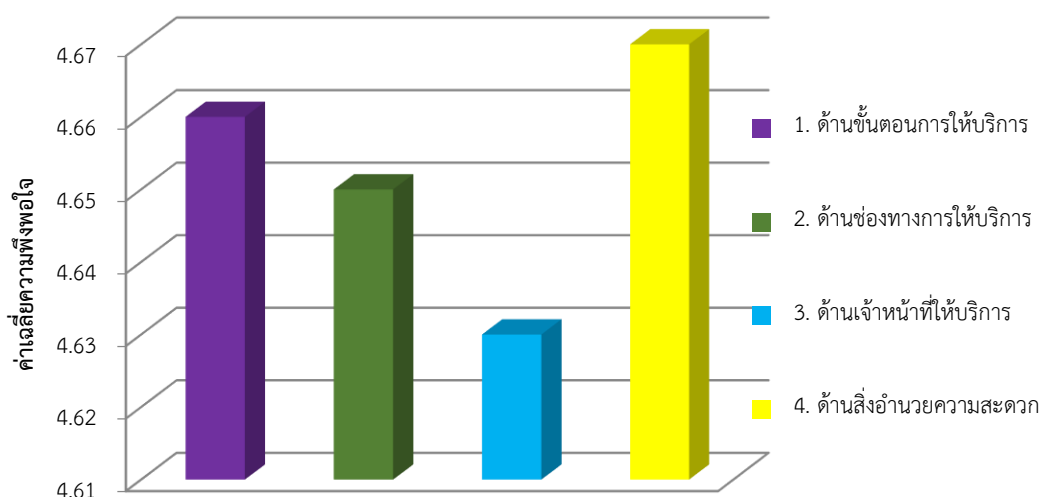
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 341		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.49	มากที่สุด
รวม	4.65	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



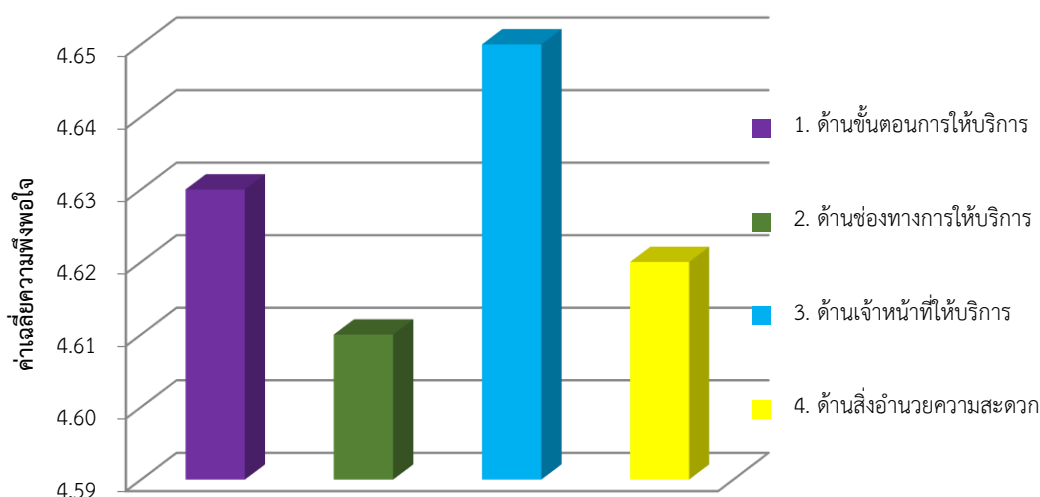
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 341		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.48	มากที่สุด
รวม	4.63	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



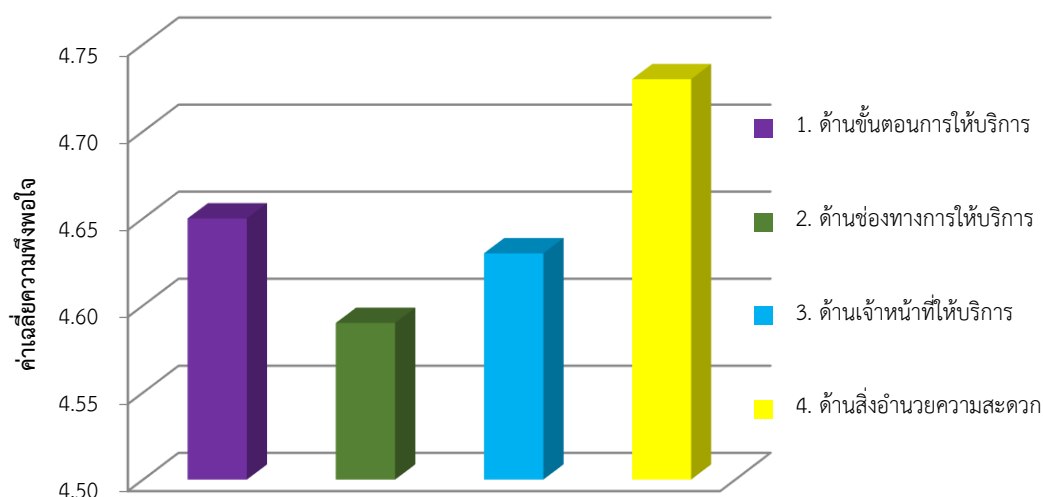
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 341		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.43	มากที่สุด
รวม	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



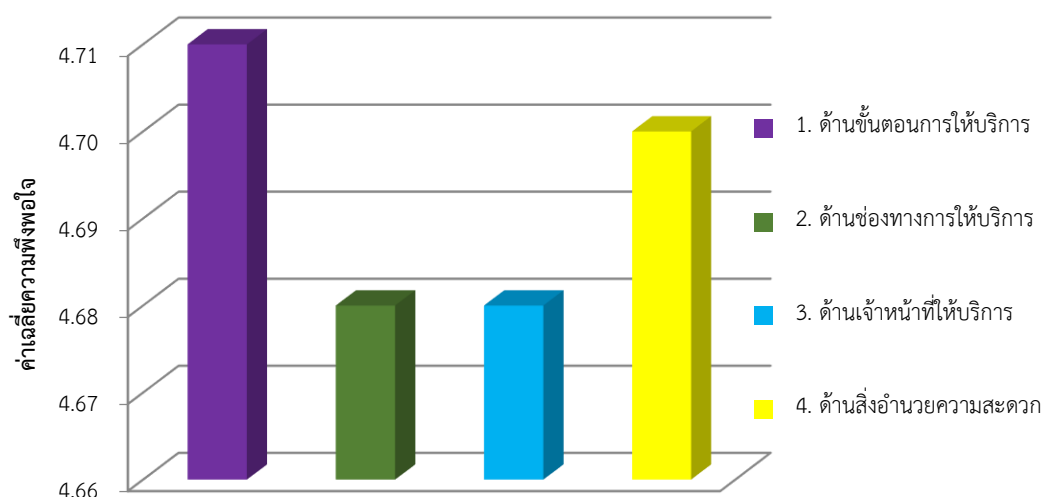
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 3-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 341		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.47	มากที่สุด
รวม	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.47)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.47) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- สะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน
- มีน้ำไว้บริการดี
- พนักงานให้บริการเข้าใจง่าย
- สถานที่ในการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ
- สถานที่สะอาด
- ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส
- ใครมาติดต่องานมาก่อนก็ทำให้ก่อน
- อยากให้มีการขยายอินเทอร์เน็ตให้ไกลมากกว่านี้
- อยากให้มีบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการบริเวณกว้างมากกว่านี้
- สนใจต้อนรับแขกที่มาติดต่องานดี
- พัฒนาด้านการสัมพันธ์ภาพของประชาชน
- อยากให้มีการปิดประกาศป้ายการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น
- พนักงานพูดจาดี
- ปรับปรุงถนน
- พนักงานให้การต้อนรับติดต่อประสานงาน
- ให้บริการดีและรวดเร็ว
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.ให้มากกว่านี้
- เวลาพัก 12.00-13.00 ให้มีพนักงาน บริการด้วย

- ให้บริการรวดเร็วทันใจ
- พนักงานให้บริการยิ้มแย้ม
- จัดกิจกรรมให้ประชาชนเยอะ ๆ
- พนักงานบริการดี
- ให้บริการดีเยี่ยม
- บริการดีเป็นกันเอง และรับฟังปัญหาของประชาชน
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ซ่อมถนนให้บางส่วน
- บริการดี
- อยากให้มีบริการเนี้อระยะไกลมากกว่านี้
- อยากให้มีบริการรถรับส่งประชาชนเวลามีกิจกรรม
- ขอให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในรูปแบบต่างๆออกไปให้มาก
- เวลามีกิจกรรมใด ๆ หรือข่าวสารให้ประกาศเสียงตามสาย สัก 2-3 ครั้ง
- ให้บริการดีและรวดเร็ว
- ปรับปรุงด้านแสงสว่างเพิ่มขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
- ให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอีกหน่อย
- ทำงานเป็นระบบไม่ซับซ้อน
- จัดสถานที่ให้เป็นเฉพาะการอ่านข่าว เช่น ศาลาอ่านหนังสือ
- บริการดี จนท. ให้ความรู้ ความเข้าใจดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
- การให้บริการดี รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
- ดูแลดียิ้มแย้มแจ่มใส

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง
อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า/หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ
6. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท
 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท
 มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 5-10 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
 น้อยกว่า 30 นาที 30-59 นาที
 1-2 ชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง
 มากกว่า 4 ชั่วโมง
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 หนังสือพิมพ์ วิทยุ
 ป้ายคัทเออร์ แผ่นพับใบปลิว
 ผู้นำชุมชน เสียงตามสาย
 ป้ายอักษรไฟวิ่ง Line
 Facebook อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด | 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก | 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง | |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมลล์ และอื่นๆ					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ					
5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
5.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
5.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
5.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุพัชชา ทัพสัพ	นักวิจัย
นางสาวมุกิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวผกาแก้ว บุญवास	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจิรวัดน์ พงษ์วิเชียร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายณัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนิต์ เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	166	48.68	48.68	48.68
หญิง	175	51.32	51.32	100.00
Total	341	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	48	14.08	14.08	14.08
20-40 ปี	110	32.26	32.26	46.33
41-60 ปี	117	34.31	34.31	80.65
60 ปีขึ้นไป	66	19.35	19.35	100.00
Total	341	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	125	36.66	36.66	36.66
สมรส	151	44.28	44.28	80.94
หย่า/หม้าย	37	10.85	10.85	91.79
แยกกันอยู่	28	8.21	8.21	100.00
Total	341	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	76	22.29	22.29	22.29
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	19.94	19.94	42.23
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100	29.32	29.32	71.55
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	11.44	11.44	82.99
ปริญญาตรี	47	13.78	13.78	96.77
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.23	3.23	100.00
Total	341	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	9.38	9.38	9.38
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	14.96	14.96	24.34
เกษตรกร/ประมง	124	36.36	36.36	60.70
Valid พนักงานบริษัท	79	23.17	23.17	83.87
นักเรียน/นักศึกษา	47	13.78	13.78	97.65
อื่น ๆ	8	2.35	2.35	100.00
Total	341	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	67	19.65	19.65	19.65
5,000-10,000 บาท	96	28.15	28.15	47.80
Valid 10,001-15,000 บาท	98	28.74	28.74	76.54
15,001-20,000 บาท	59	17.30	17.30	93.84
มากกว่า 20,000 บาท	21	6.16	6.16	100.00
Total	341	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	261	76.54	76.54
	5-10 ครั้งต่อปี	67	19.65	96.19
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.81	100.00
	Total	341	100.00	100.00

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	267	78.30	78.30
	30-59 นาที	74	21.70	100.00
	Total	341	100.00	100.00

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	340	99.71	99.71
	เลือก	1	0.29	100.00
	Total	341	100.00	100.00

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	341	100.00	100.00

ป้ายคัทเอ๊าท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	340	99.71	99.71
	เลือก	1	0.29	100.00
	Total	341	100.00	100.00

ผ่านพบใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	168	49.27	49.27	49.27
Valid เลือก	173	50.73	50.73	100.00
Total	341	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	118	34.60	34.60	34.60
Valid เลือก	223	65.40	65.40	100.00
Total	341	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	67	19.65	19.65	19.65
Valid เลือก	274	80.35	80.35	100.00
Total	341	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	338	99.12	99.12	99.12
Valid เลือก	3	0.88	0.88	100.00
Total	341	100.00	100.00	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	181	53.08	53.08	53.08
เลือก	160	46.92	46.92	100.00
Total	341	100.00	100.00	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	181	53.08	53.08	53.08
เลือก	160	46.92	46.92	100.00
Total	341	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	341	100.00	100.00	100.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	341	3.00	5.00	4.7713	.49157
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6862	.46471
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	341	3.00	5.00	4.7126	.47228
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	341	4.00	5.00	4.6334	.48258
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	341	4.00	5.00	4.7067	.45592

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	341	3.00	5.00	4.6012	.53070
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.6012	.51381
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.6276	.50206
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	341	4.00	5.00	4.6305	.48338
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	341	3.00	5.00	4.6452	.51468
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	341	4.00	5.00	4.5660	.49636
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	341	3.00	5.00	4.6950	.50376
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6305	.48338
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	341	3.00	5.00	4.6540	.50049
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	341	3.00	5.00	4.6510	.49549
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	341	4.00	5.00	4.6716	.47034
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	341	4.00	5.00	4.5894	.49266
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	3.00	5.00	4.6628	.49175

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้ มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	341	3.00	5.00	4.6070	.50684
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ ซับซ้อน	341	4.00	5.00	4.7067	.45592
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6393	.48091
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	341	4.00	5.00	4.6921	.46231
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	341	3.00	5.00	4.6012	.50805
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	341	3.00	5.00	4.6569	.51122
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	341	3.00	5.00	4.6569	.49958
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.6100	.50621
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและ รวดเร็ว	341	4.00	5.00	4.6804	.46703
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับ บริการ	341	3.00	5.00	4.6628	.49175
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6422	.48005
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับ ผู้มารับบริการ	341	4.00	5.00	4.6070	.48913
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	341	3.00	5.00	4.6540	.51782

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	341	3.00	5.00	4.5777	.51218
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	341	4.00	5.00	4.6862	.46471
2.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	341	3.00	5.00	4.6070	.51261
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	341	3.00	5.00	4.7507	.47220
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	341	3.00	5.00	4.6452	.50312
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6774	.46815
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้ มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	341	3.00	5.00	4.6217	.49764
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ ซ้ำซ้อน	341	4.00	5.00	4.6246	.48493
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6452	.47917
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	341	3.00	5.00	4.6804	.47946
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	341	3.00	5.00	4.5924	.50973
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	341	4.00	5.00	4.6246	.48493
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	341	4.00	5.00	4.5953	.49155
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.5777	.51218

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.6246	.50861
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	341	3.00	5.00	4.6510	.48951
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	341	4.00	5.00	4.7273	.44602
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	341	4.00	5.00	4.5953	.49155
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	341	4.00	5.00	4.6481	.47827
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6158	.48711
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	341	4.00	5.00	4.7009	.45855
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	341	4.00	5.00	4.6246	.48493
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	341	4.00	5.00	4.6452	.47917
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6041	.48976
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6716	.47034
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะเก้าอี้	341	4.00	5.00	4.5630	.49674
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	341	4.00	5.00	4.6598	.47446
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.6334	.48258

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	341	4.00	5.00	4.6950	.46108
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	341	3.00	5.00	4.5953	.51493
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	341	4.00	5.00	4.6833	.46588
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	341	4.00	5.00	4.5894	.49266
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	341	3.00	5.00	4.5601	.53692
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและ รวดเร็ว	341	4.00	5.00	4.5924	.49211
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับ บริการ	341	4.00	5.00	4.6158	.48711
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6070	.48913
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับ ผู้มารับบริการ	341	3.00	5.00	4.6158	.50490
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	341	4.00	5.00	4.6510	.47735
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6305	.48338
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	341	4.00	5.00	4.6628	.47346
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	341	4.00	5.00	4.6217	.48568

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	341	4.00	5.00	4.8035	.39792
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6686	.47140
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.8270	.37882
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะเก้าอี้	341	4.00	5.00	4.6334	.48258
5.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	341	3.00	5.00	4.6657	.49672
5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	3.00	5.00	4.6510	.50139
5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	341	4.00	5.00	4.7537	.43151
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	341	4.00	5.00	4.6745	.46925
5.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	341	4.00	5.00	4.7947	.40450
5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	341	4.00	5.00	4.6540	.47641
5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	341	4.00	5.00	4.6628	.47346
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	341	4.00	5.00	4.7038	.45725
5.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	341	4.00	5.00	4.6979	.45982
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	341	3.00	5.00	4.6686	.49573

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับ ผู้มารับบริการ	341	4.00	5.00	4.6510	.47735
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	341	4.00	5.00	4.6774	.46815
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	341	4.00	5.00	4.6540	.47641
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	341	4.00	5.00	4.7361	.44141
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	341	4.00	5.00	4.6950	.46108
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกใน การติดต่อ	341	3.00	5.00	4.7155	.47715
5.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	341	3.00	5.00	4.6862	.48937
5.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	341	4.00	5.00	4.7654	.42437
5.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้ มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	341	4.00	5.00	4.6452	.47917
Valid N (listwise)	341				

