

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี	11
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	17
ภาคผนวก.....	19
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	20
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	26
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเก็ อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเก็ อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูเก็ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเก็ อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.90
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.94

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก็ อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน
2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนและถูกต้อง และเพิ่มช่องทางการให้บริการ และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เจ้าหน้าที่ควรรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายแจ้งจุดบริการที่ความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนอย่างเพียงพอ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรปรับกระบวนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน มีป้ายหรือเอกสารที่แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน และให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นและเป็นไปตามลำดับ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนและถูกต้อง

5. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควรรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาลิษฐ์ บุญมี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RUS

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียว และกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (5 - 1) / 5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละ ด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	196	49.00
หญิง	204	51.00
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.25
20-40 ปี	126	31.50
41-60 ปี	164	41.00
60 ปีขึ้นไป	101	25.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	131	32.75
สมรส	200	50.00
หย่า/หม้าย	56	14.00
แยกกันอยู่	13	3.25
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	117	29.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	25.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	61	15.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	9.75
ปริญญาตรี	77	19.25
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	87	21.75
เกษตรกรกรม/ประมง	75	18.75
พนักงานบริษัท	99	24.75
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.25
อื่น ๆ ระบุ	69	17.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	27	6.75
5,000-10,000 บาท	138	34.50
10,001 – 15,000 บาท	111	27.75
15,001 – 20,000 บาท	79	19.75
มากกว่า 20,000 บาท	45	11.25
รวม	400	100.00
จำนวนครั้งไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	352	88.00
5-10 ครั้งต่อปี	30	7.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	18	4.50
รวม	400	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	347	86.75
30-60 นาที	52	13.00
2-3 ชั่วโมง	1	0.25
3-4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสดจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 2 – 3 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 400		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. หนังสือพิมพ์	2 (0.50)	398 (99.50)	400 (100.00)
2. วิทยุ	1 (0.25)	399 (99.75)	400 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	381 (95.25)	19 (4.75)	400 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	353 (88.25)	47 (11.75)	400 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	383 (95.75)	17 (4.25)	400 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	20 (5.00)	380 (95.00)	400 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	6 (1.50)	394 (98.50)	400 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	320 (80.00)	80 (20.00)	400 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	314 (78.50)	86 (21.50)	400 (100.00)
10. อื่น ๆ	389 (97.25)	11 (2.75)	400 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมา คือ ป้ายคัทเออร์ จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.25 และน้อยที่สุด คือ วิหุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านการศึกษา

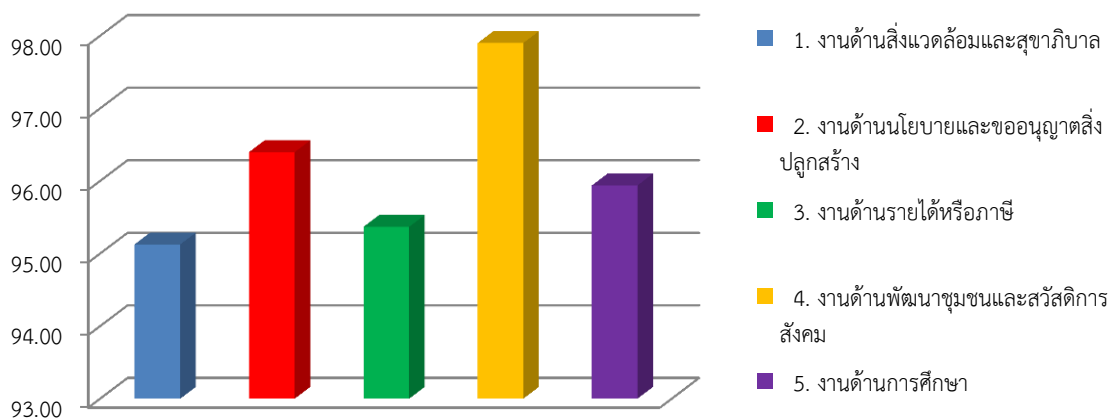
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 400			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.76	0.42	95.13	มากที่สุด
2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.77	0.42	95.37	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	0.31	97.90	มากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา	4.80	0.39	95.94	มากที่สุด
รวม	4.81	0.38	96.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.31$) คิดเป็นร้อยละ 97.90 รองลงมา คือ งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 95.94 งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.37 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.13 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจ
จำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการใน
แต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่
มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

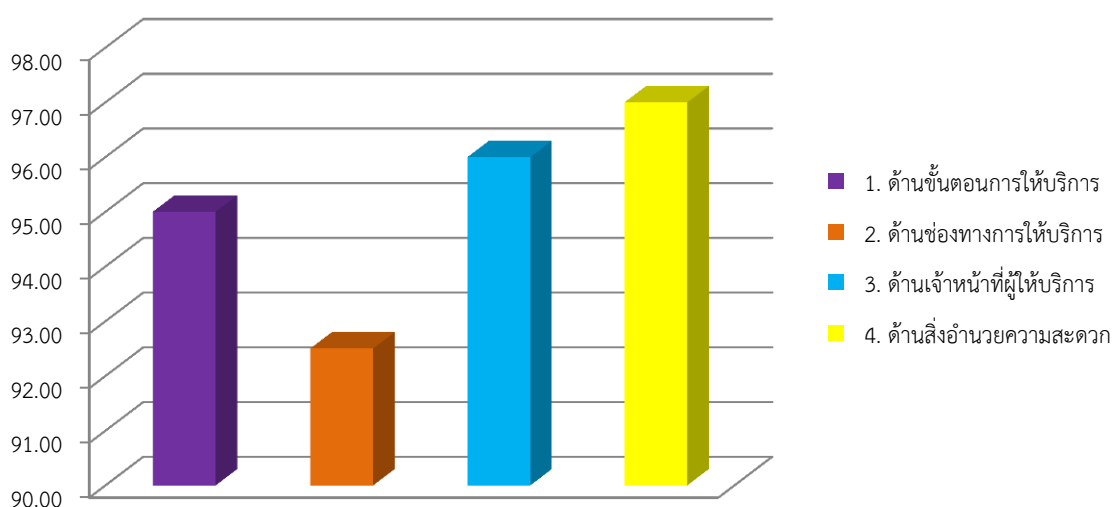
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.8

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.48	92.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
รวม	4.76	0.42	95.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.13 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.63$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 92.50 ตามลำดับ



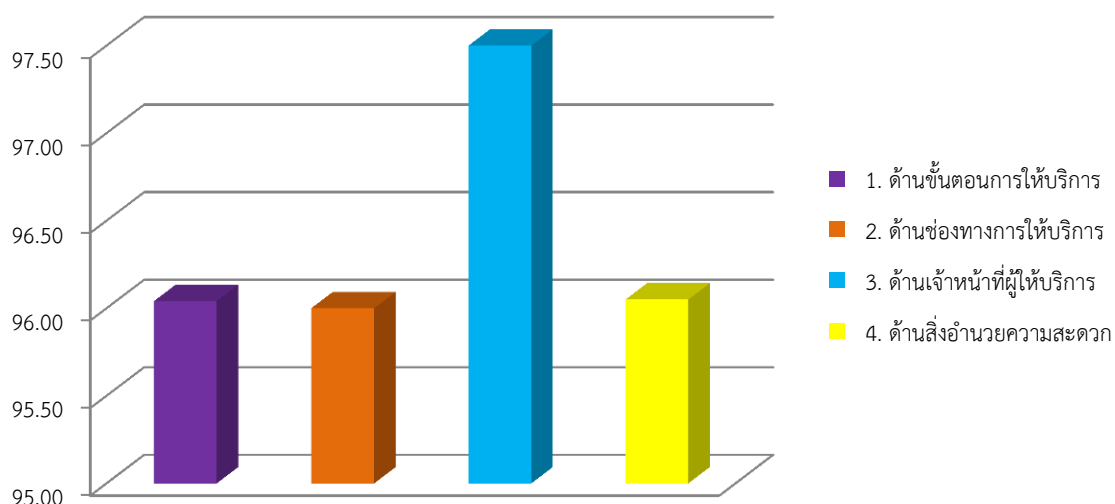
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	96.04	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$ และ $S.D. = 0.33$) คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ



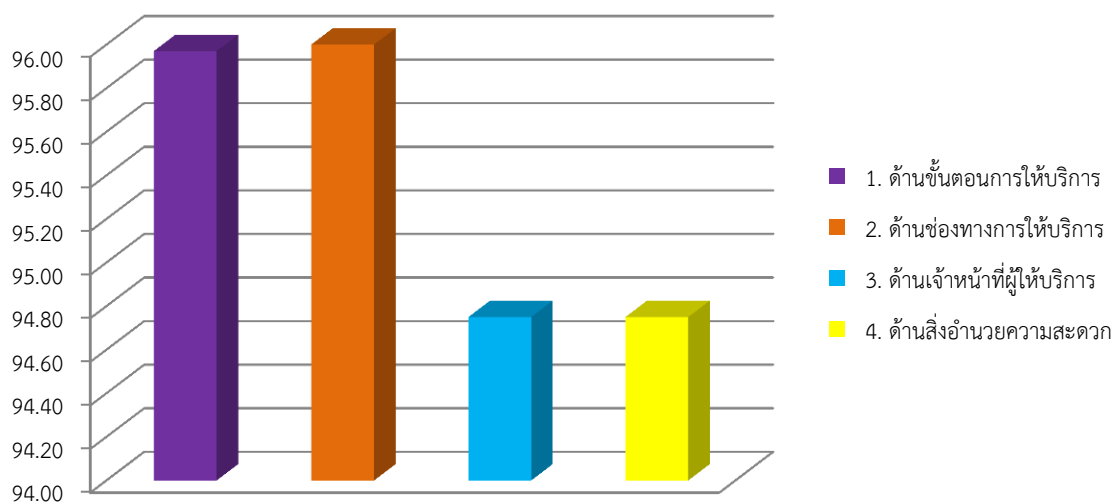
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน
ด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน
รายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.75	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	94.75	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.37 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 95.97 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.74$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 94.75 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

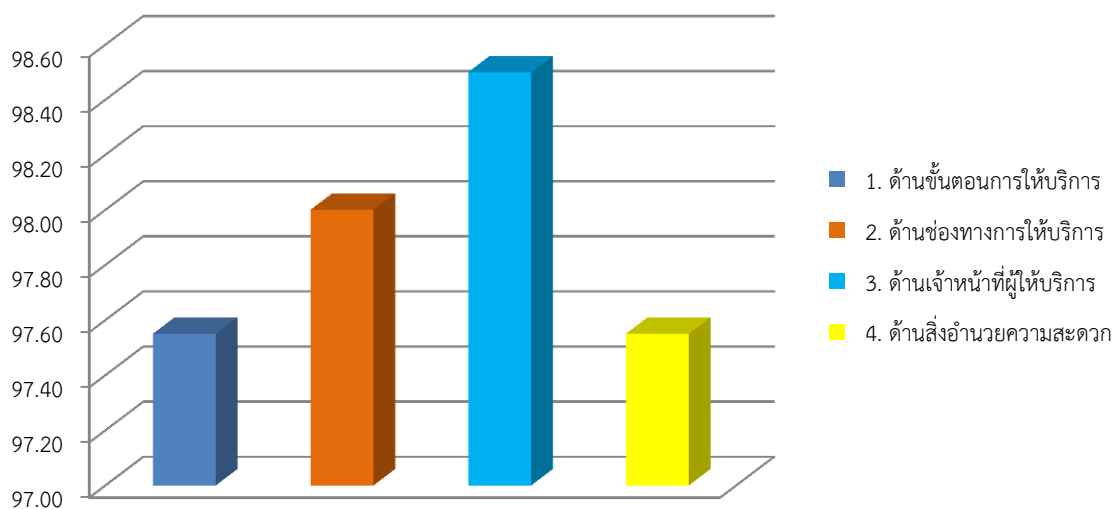
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	97.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.55	มากที่สุด
รวม	4.90	0.31	97.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$ และ $S.D. = 0.31$) คิดเป็นร้อยละ 97.90 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.93$ และ $S.D. = 0.26$) คิดเป็นร้อยละ 98.50 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.90$ และ $S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.88$ และ $S.D. = 0.33$) คิดเป็นร้อยละ 97.55 ตามลำดับ



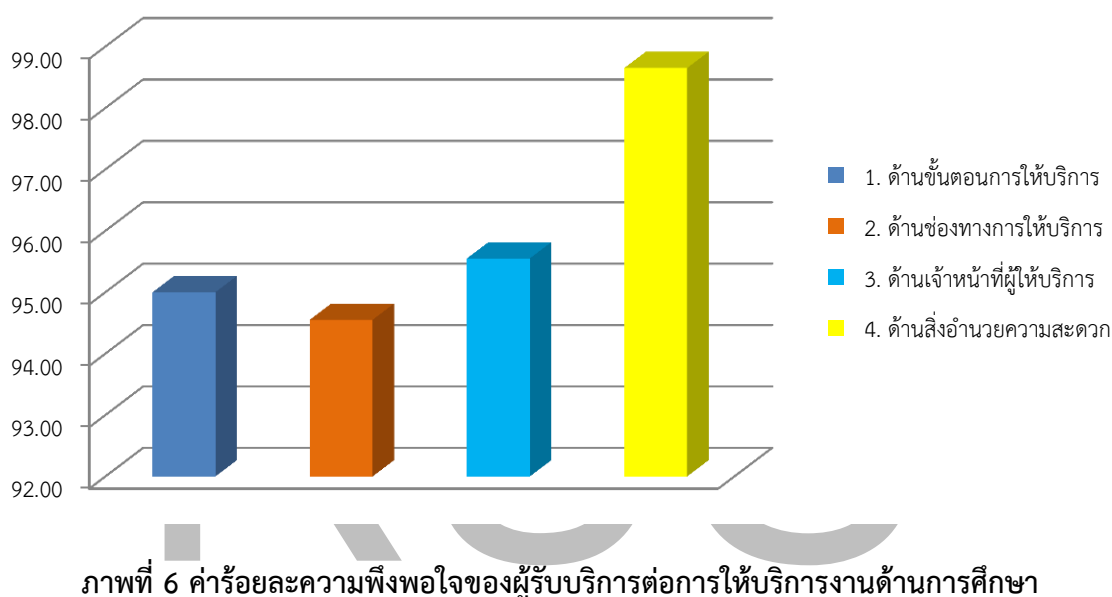
ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงาน
ด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.25	92.65	มากที่สุด
รวม	4.80	0.39	95.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 95.94 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.93$ และ $S.D. = 0.25$) คิดเป็นร้อยละ 92.65 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.55 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.55 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน

2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนและถูกต้อง และเพิ่มช่องทางการให้บริการ และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เจ้าหน้าที่ควรรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายแจ้งจุดบริการที่ความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนอย่างเพียงพอ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรปรับกระบวนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน มีป้ายหรือเอกสารที่แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน และให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นและเป็นไปตามลำดับ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนและถูกต้อง

5. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควรรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชน

RUS

RUS

ภาคผนวก

RUS

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

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

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านการศึกษา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน มากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่น ๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่น ๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่น ๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่น ๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
5.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
5.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
5.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
5.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
5.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
5.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

๑) ผศ.ดร.สาลินันท์ บุญมี	นักวิจัย
๒) ผศ.ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์	นักวิจัย
๓) ผศ.รัชเมศวร์ ต้นวีณุกุล	นักวิจัย
๔) ผศ.ชุตีมา กลั่นไพฑูรย์	นักวิจัย
๕) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
๖) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ	นักวิจัย
๗) นางสาวสุมาลี บุญนุช	นักวิจัย
๘) นางสาวกาญจนา ส่งสวัสดิ์	นักวิจัย
๙) นายชาญณรงค์ หนูอินทร์	นักวิจัย
๑๐) นางณัฐกานต์ โตนวล	นักวิจัย
๑๑) นางสาวณัฐภััสสร เกียรติพีรติกุล	นักวิจัย
๑๒) นางสาววชิราภรณ์ พลภาณุมาศ	นักวิจัย
๑๓) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพชร	นักวิจัย
๑๔) นางสาวนันทิยา ตันติชลธเนศ	นักวิจัย
๑๕) นายอดิศักดิ์ สาระธรรม	นักวิจัย
๑๖) นายเอกวิทย์ สงเคราะห์	นักวิจัย
๑๗) นายศุภณัฐ แก่นแก้ว	นักวิจัย
๑๘) นายอัศวิน เทียนสันต์	นักวิจัย
๑๙) นายบุญฤทธิ์ นกครุฑ	นักวิจัย
๒๐) นางสาวจารุณี ทองอร่าม	นักวิจัย
๒๑) นางสาวณัฐฉิณี คงไกรฤกษ์	นักวิจัย
๒๒) นายปริญญา นาโท	นักวิจัย
๒๓) นายลิขิต แจ่มอุทัย	นักวิจัย
๒๔) นายวชิณูญ วัฒนนา	ผู้ช่วยนักวิจัย

RUS

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลภูมู่

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	196	49.00	49.00	49.00
	หญิง	204	54.00	51.00	100.00
	Total	400	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.25	2.25	2.25
	20-40 ปี	126	31.50	31.50	33.75
	41-60 ปี	164	41.00	41.00	74.75
	60 ปีขึ้นไป	101	25.25	25.25	100.00
	Total	400	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	131	32.75	32.75	32.75
	สมรส	200	50.00	50.00	82.75
	หย่า/หม้าย	56	14.00	14.00	96.75
	แยกกันอยู่	13	3.25	3.25	100.00
	Total	400	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	117	29.25	29.25	29.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	25.50	25.50	54.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	61	15.25	15.25	70.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	9.75	9.75	79.75
ปริญญาตรี	77	19.25	19.25	99.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00	1.00	100.00
Total	400	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.25	15.25	15.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	87	21.75	21.75	37.00
เกษตรกร/ประมง	75	18.75	18.75	55.75
พนักงานบริษัท	99	24.75	24.75	80.50
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.25	2.25	82.75
อื่น ๆ ระบุ	69	17.25	17.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	27	6.75	6.75	6.75
5000 - 10000 บาท	138	34.50	34.50	41.25
10001 - 15000 บาท	111	27.75	27.75	69.00
15001 - 20000	79	19.75	19.75	88.75
มากกว่า 20000 บาท	45	11.25	11.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	352	88.00	88.00	88.00
5 - 10 ครั้งต่อปี	30	7.50	7.50	95.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	18	4.50	4.50	100.00
Total	400	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	347	86.75	86.75	86.75
30 - 60 นาที	52	13.00	13.00	99.75
2 - 3 ชั่วโมง	1	0.25	0.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	398	99.50	99.50	99.50
เลือก	2	0.50	0.50	100.00
Total	400	100.00	100.00	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	399	99.75	99.75	99.75
เลือก	1	0.25	0.25	100.0
Total	400	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอ๊าท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	19	4.75	4.75	4.75
เลือก	381	95.25	95.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	47	11.75	11.75	11.75
เลือก	353	88.25	88.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	17	4.25	4.25	4.25
เลือก	383	95.75	95.75	100.00
Total	400	100.00	100.00	

รถแท็กซี่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	380	95.00	95.00	95.00
เลือก	20	5.00	5.00	100.00
Total	400	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	394	98.50	98.50	98.50
เลือก	6	1.50	1.50	100.00
Total	400	100.00	100.00	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	80	20.00	20.00	20.00
เลือก	320	80.00	80.00	100.00
Total	400	100.00	100.00	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	86	21.50	21.50	21.50
เลือก	314	78.50	78.50	100.00
Total	400	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	11	2.75	2.75	2.75
เลือก	389	97.25	97.25	100.00
Total	400	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	400	4.00	5.00	4.7500	.43355
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	400	4.00	5.00	4.7500	.43355
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสม กับกิจกรรม	400	4.00	5.00	4.7500	.43355
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	400	4.00	5.00	4.7500	.43355
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.00	5.00	4.7500	.43355
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	400	4.00	5.00	4.6250	.48473
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	400	4.00	5.00	4.6250	.48473
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	400	4.00	5.00	4.6250	.48473
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับ ข้อเสนอแนะ	400	4.00	5.00	4.6250	.48473
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย อธิบายดี เป็นมิตร	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและมีความพร้อม บริการ	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกติดต่อ	400	4.00	5.00	4.8500	.35752
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8500	.35752

การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.00	5.00	4.8500	.35752
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	400	4.00	5.00	4.8500	.35752
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบสื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงานเพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะ	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อธิษาศัยดี เป็นมิตร	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมีความพร้อมบริการ	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้องเสมอภาคและเป็นธรรม	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	400	4.00	5.00	4.8750	.33113
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม กว้างขวาง สะดวกติดต่อ	400	4.00	5.00	4.8025	.39861

มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
การจัดสถานที่และอุปกรณ์การ ให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	400	4.00	5.00	4.8025	.39861
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	400	4.00	5.00	4.7975	.40237
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	400	4.00	5.00	4.7975	.40237
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสม กับกิจกรรม	400	4.00	5.00	4.7975	.40237
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
มีช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับ ข้อเสนอแนะ	400	4.00	5.00	4.8000	.40050
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย อธิษาศัยดี เป็นมิตร	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและมีความพร้อม บริการ	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	400	4.00	5.00	4.7375	.44054

ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกติดต่อ	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
การจัดสถานที่และอุปกรณ์การ ให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	400	4.00	5.00	4.7375	.44054
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสม กับกิจกรรม	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
มีช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	400	4.00	5.00	4.9000	.30038
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	400	4.00	5.00	4.9000	.30038
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	400	4.00	5.00	4.9000	.30038
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับ ข้อเสนอแนะ	400	4.00	5.00	4.9000	.30038
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	400	4.00	5.00	4.9250	.26372
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย อธิษาศัยดี เป็นมิตร	400	4.00	5.00	4.9250	.26372
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	4.00	5.00	4.9250	.26372
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและมีความพร้อม	400	4.00	5.00	4.9250	.26372
บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม	400	4.00	5.00	4.9250	.26372

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน	400	4.00	5.00	4.9250	.26372
การปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต					
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกติดต่อ					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
และเพียงพอต่อการให้บริการ					
การจัดสถานที่และอุปกรณ์การ	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
ให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้	400	4.00	5.00	4.8775	.32827
บริการอย่างเพียงพอ					
Valid N (listwise)	400	4.00	5.00	4.7500	.43355

RUS

RUS