



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามท้อง้องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลการประเมินในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๖ แยกเป็น

๑. ความพึงพอใจผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐
๒. ความพึงพอใจผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖
๓. ความพึงพอใจผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗
๔. ความพึงพอใจผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐
๕. ความพึงพอใจผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของแต่ละกอง/ส่วนราชการต่อไป สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี และ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี

จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

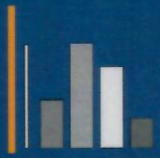
ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชัยนะ บัวอ่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี

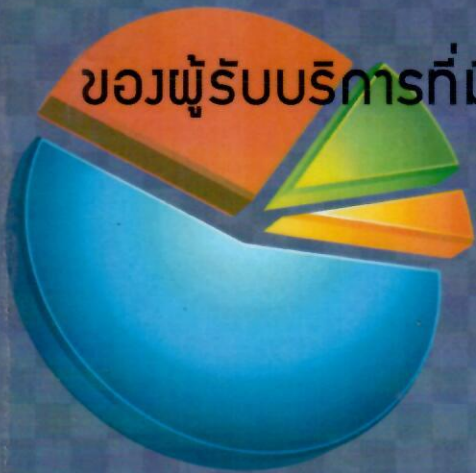


องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี
อำเภอพิบูลย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผล**ความพึงพอใจ**

ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอฟักไถ่
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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี	12
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ.....	167
ภาคผนวก	19
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	20
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จำนวนทั้งสิ้น 343 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทางด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านควรสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี

2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านควรมีความรู้ที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และควรให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี
3. งานด้านจัดรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ
5. งานด้านการศึกษา การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการสมควรทำให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดบริการที่ชัดเจน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี จำนวนทั้งสิ้น 343 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง 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 โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างใน วิเชียร 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 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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 โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 – 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	47.50
หญิง	180	52.50
รวม	343	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	2.00
20 – 40 ปี	108	31.50
41 – 60 ปี	152	44.30
60 ปีขึ้นไป	76	22.20
รวม	343	100.00
สถานภาพ		
โสด	113	33.00
สมรส	210	61.20
หย่าร้าง	20	5.80
รวม	343	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	79	23.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	11.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	69	20.10
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	40	11.70
ปริญญาตรี	72	21.00
สูงกว่าปริญญาตรี	45	13.10
รวม	343	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	70	20.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	39	11.40
เกษตรกร/ประมง	111	32.40
พนักงานบริษัท	93	27.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.20
อื่น ๆ ระบุ	26	7.60
รวม	343	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	23	6.70
5,000 – 10,000 บาท	80	23.30
10,001 – 15,000 บาท	76	22.20
15,001 – 20,000 บาท	94	27.40
มากกว่า 20,000 บาท	70	20.40
รวม	343	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	314	91.50
5 – 10 ครั้งต่อปี	24	7.00
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.50
รวม	343	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	3	0.90
30 - 60 นาที	323	94.10
1 - 2 ชั่วโมง	16	4.70
3 - 4 ชั่วโมง	1	0.30
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	343	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาคือ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการ 30 - 60 นาที จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมา คือ ใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3 - 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุกี จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 343		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	343 (100.00)	343 (100.00)
2. เสียงตามสาย	327 (95.30)	16 (4.70)	343 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	232 (67.60)	111 (32.40)	343 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	244 (71.10)	99 (28.90)	343 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	301 (87.80)	42 (12.20)	343 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	6 (1.70)	337 (98.30)	343 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	343 (100.00)	343 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)	222 (64.70)	121 (35.30)	343 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	290 (84.50)	53 (15.50)	343 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	343 (100.00)	343 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกี อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุกี จากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 และน้อยที่สุด คือ รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกี อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกี อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่

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

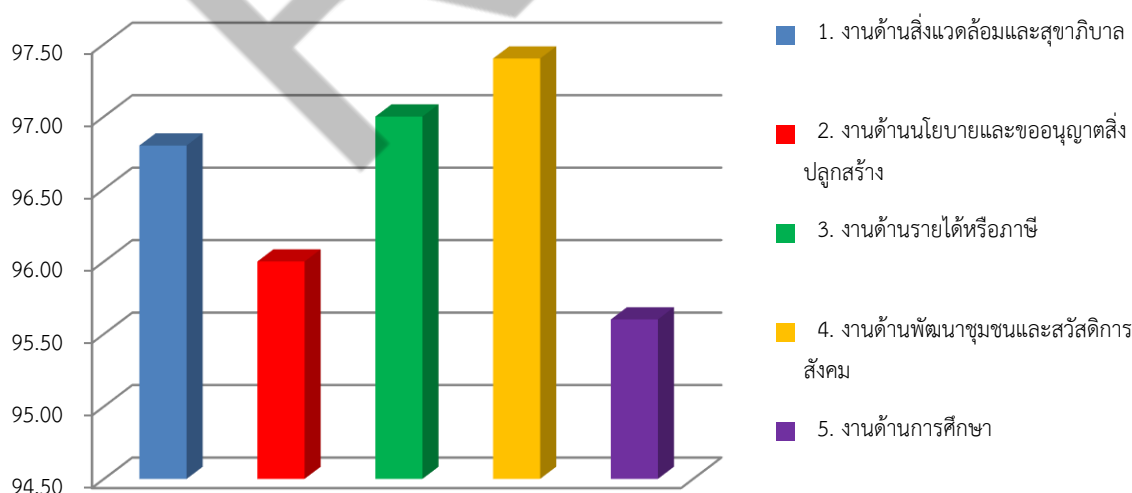
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 343			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. งานรายได้หรือภาษี	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.87$ และ $S.D. = 0.34$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ งานด้านรายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการใน
แต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4
ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละ
ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้
ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

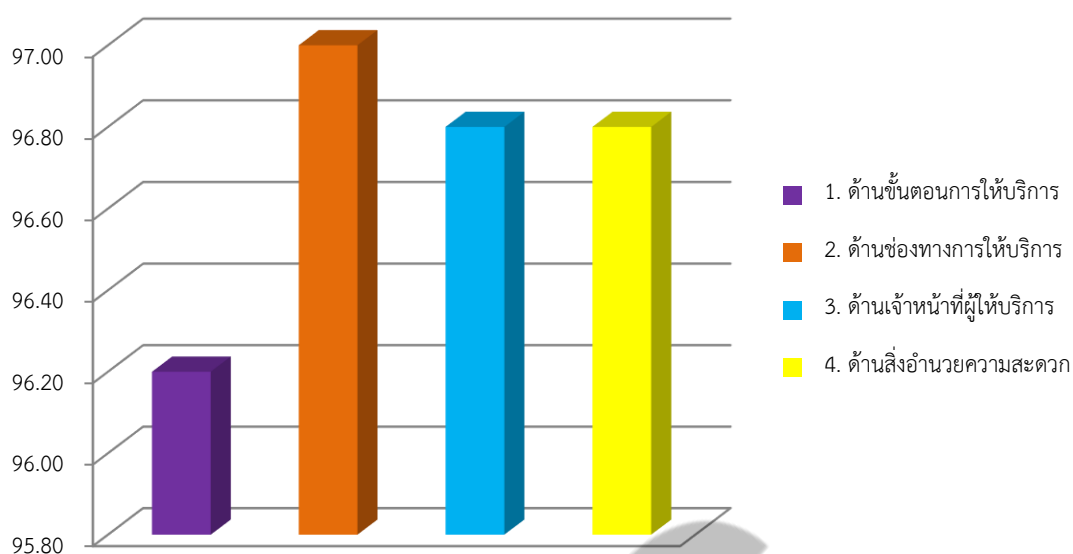
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 343			ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
รวม	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.37$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00
รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.36$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.37$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

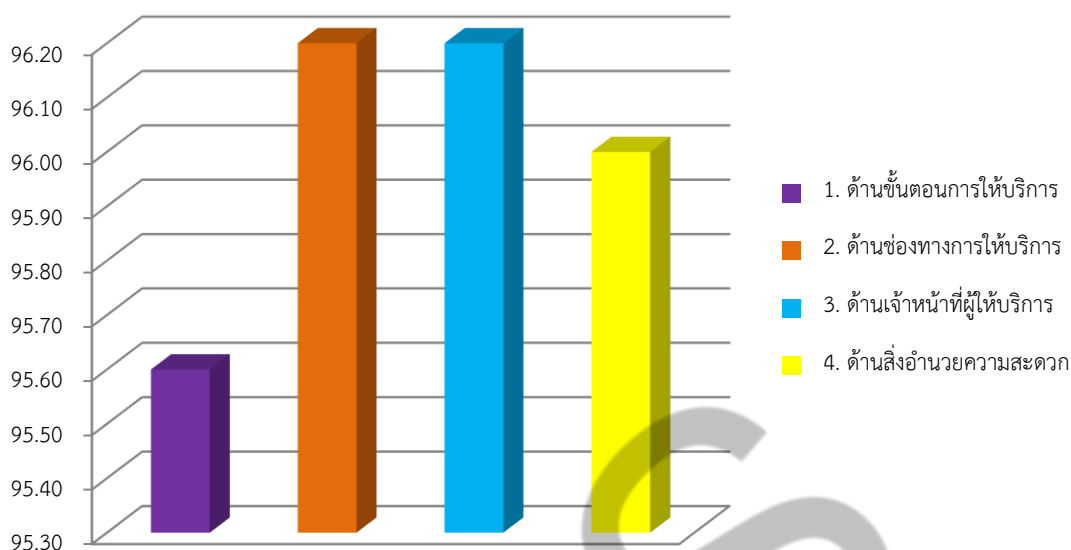
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 343			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ

ละ 96.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$ และ $S.D. = 0.41$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ



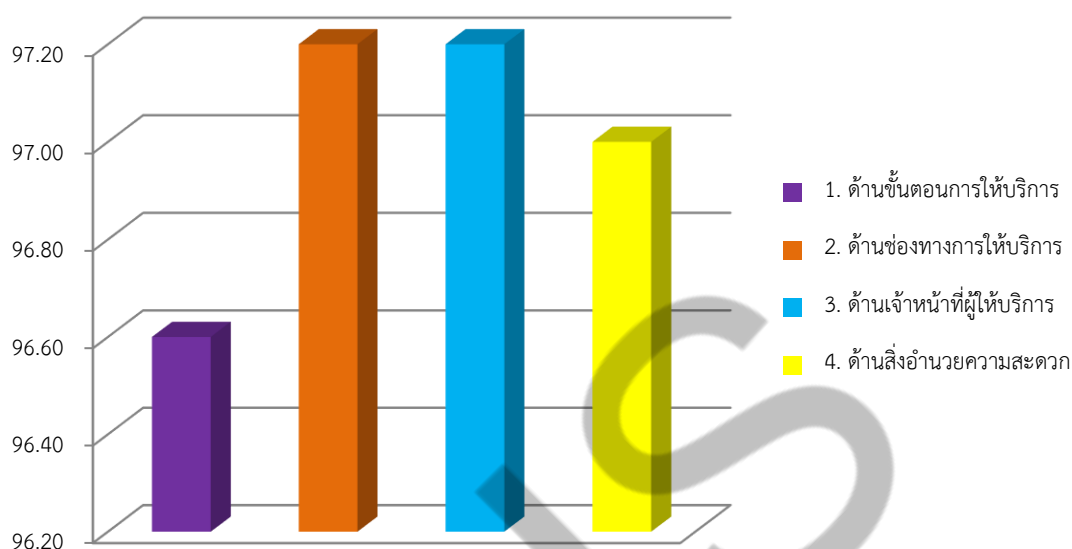
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านนโยบายและขออนุญาต
สิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 343			ระดับ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักใต้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ และ $S.D. = 0.34$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ และ $S.D. = 0.35$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

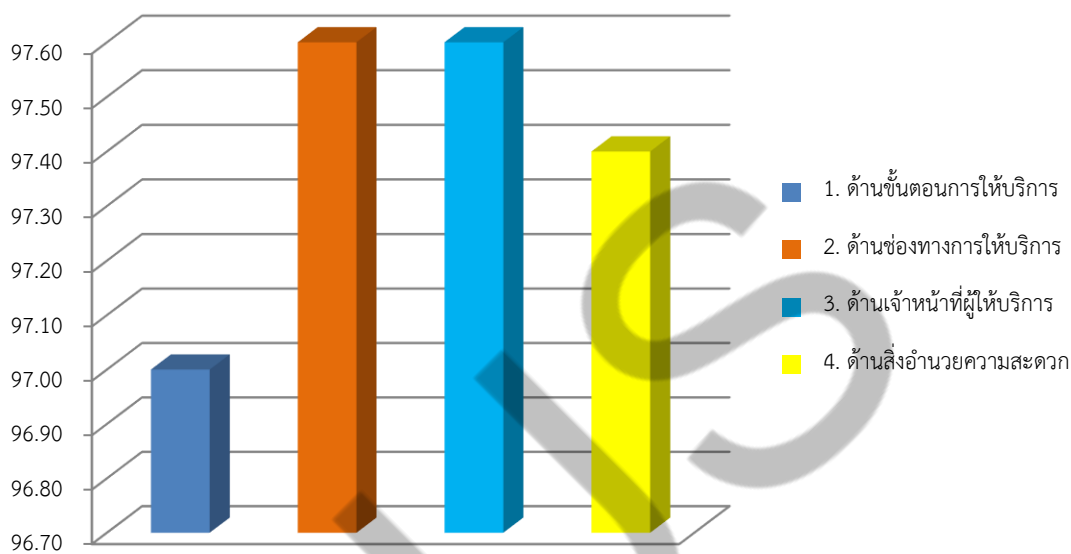
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 343			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
รวม	4.87	0.34	99.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ และ $S.D. = 0.34$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$ และ $S.D. = 0.32$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$ และ $S.D. = 0.33$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$ และ $S.D. = 0.33$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ



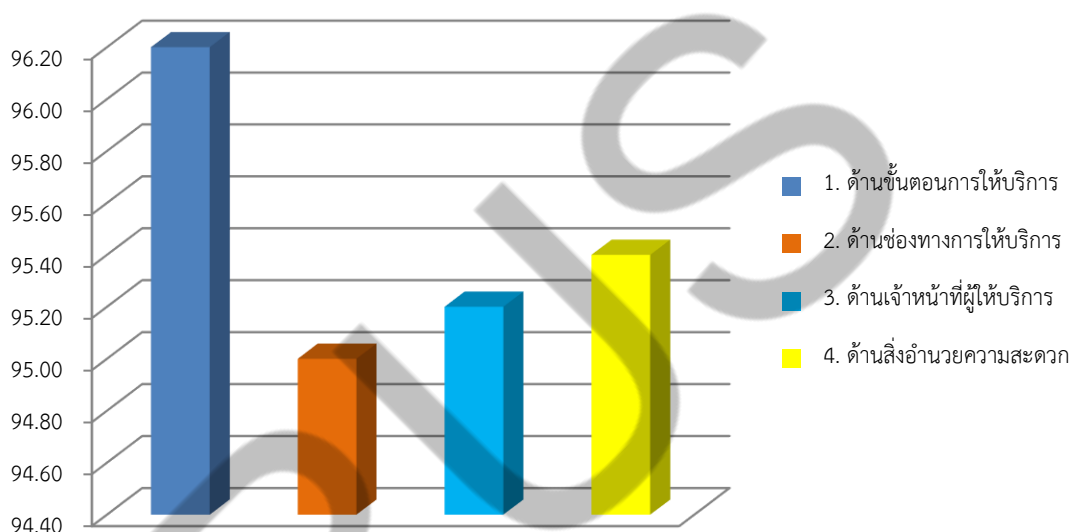
ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดงหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 343			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
รวม	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านควรสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี
2. งานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านควรมีความรู้ที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และควรให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี

3. งานด้านจัดรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ

5. งานด้านการศึกษา การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการสมควรทำให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดบริการที่ชัดเจน

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

RUS

RUS

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกฎเกี อำเภอดักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

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"/> หย่าร้าง | |
| 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 – 59 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 2 - 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3 - 4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเอาท์ | <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"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

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

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านนโยบายและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
5.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
5.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
5.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
5.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
5.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
5.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
5.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
5.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
5.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
5.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
5.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
5.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	163	47.5	47.5	47.5
หญิง	180	52.5	52.5	100.0
Total	343	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	7	2.0	2.0	2.0
20-40 ปี	108	31.5	31.5	33.5
41-60 ปี	152	44.3	44.3	77.8
60 ปีขึ้นไป	76	22.2	22.2	100.0
Total	343	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	113	33.0	33.0	33.0
สมรส	210	61.2	61.2	94.2
หย่าร้าง	20	5.8	5.8	100.0
Total	343	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	79	23.0	23.0	23.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	11.1	11.1	34.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	69	20.1	20.1	54.2
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	40	11.7	11.7	65.9
ปริญญาตรี	72	21.0	21.0	86.9
สูงกว่าปริญญาตรี	45	13.1	13.1	100.0
Total	343	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	70	20.4	20.4	20.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	39	11.4	11.4	31.8
เกษตรกร/ประมง	111	32.4	32.4	64.2
พนักงานบริษัท	93	27.0	27.0	91.2
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.2	1.2	92.4
อื่น ๆ ระบุ	26	7.6	7.6	100.0
Total	343	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	23	6.7	6.7	6.7
5000 - 10000 บาท	80	23.3	23.3	30.0
10001 - 15000 บาท	76	22.2	22.2	52.2
15001 - 20000	94	27.4	27.4	79.6
มากกว่า 20000 บาท	70	20.4	20.4	100.0
Total	343	100.0	100.0	

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	314	91.5	91.5	91.5
5 - 10 ครั้งต่อปี	24	7.0	7.0	98.5
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.5	1.5	100.0
Total	343	100.0	100.0	

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	3	0.9	0.9	0.9
30 - 59 นาที	323	94.2	94.1	95.0
1 - 2 ชั่วโมง	16	4.7	4.7	99.7
3 - 4 ชั่วโมง	1	0.3	0.3	100.0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.0	0.0	0.0
Total	343	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	343	100.0	100.0	100.0
เลือก	0	0.0	0.0	0.0
Total	343	100.0	100.0	

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	16	4.7	4.7	4.7
เลือก	327	95.3	95.3	100.0
Total	343	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	111	32.4	32.4	32.4
	เลือก	232	67.6	67.6	100.0
	Total	343	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	99	28.9	28.9	28.9
	เลือก	244	71.1	71.1	100.0
	Total	343	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	42	12.2	12.2	12.2
	เลือก	301	87.8	87.8	100.0
	Total	343	100.0	100.0	

รถแท็กซี่ประชาชนสัมพันธ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	337	98.3	98.3	98.3
เลือก	6	1.7	1.7	100.0
	343	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	343	100.0	100.0	100.0
เลือก	0	0.0	0.0	0.0
Total	343	100.0	100.0	

โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	121	35.3	35.3	35.3
เลือก	222	64.7	64.7	100.0
Total	343	100.0	100.0	

เฟสบุ๊ค (Facebook)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	53	15.5	15.5	15.5
เลือก	290	84.5	84.5	100.0
Total	343	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	343	100.0	100.0	100.0
เลือก	0	0.0	0.0	0.0
Total	343	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	343	4.00	5.00	4.7988	.40146
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	343	4.00	5.00	4.7784	.41591
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	343	4.00	5.00	4.7755	.41786
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	343	4.00	5.00	4.8309	.37538
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	343	4.00	5.00	4.8863	.31791
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	343	4.00	5.00	4.8367	.37015
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	343	4.00	5.00	4.8367	.37015
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8630	.34438
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้า มาใช้บริการ	343	4.00	5.00	4.8571	.35044
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	343	4.00	5.00	4.8163	.38778
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	343	4.00	5.00	4.7901	.40784
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	343	4.00	5.00	4.8659	.34127
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	343	4.00	5.00	4.8601	.34743
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8601	.34743
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	343	4.00	5.00	4.8717	.33489

ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8076	.39478
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8076	.39478
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8455	.36197
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	343	4.00	5.00	4.8834	.32143
การบริการเป็นระบบไม่ ซับซ้อน	343	4.00	5.00	4.7638	.42534
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.7434	.43737
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม	343	4.00	5.00	4.7405	.43899
ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	343	4.00	5.00	4.7959	.40362
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม อย่างชัดเจน ถูกต้อง	343	4.00	5.00	4.8513	.35630
มีช่องทางติดต่อ ประสานงานหลากหลาย	343	4.00	5.00	4.8017	.39926
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ งาน	343	4.00	5.00	4.8017	.39926
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8280	.37794
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ	343	4.00	5.00	4.8222	.38294
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	343	4.00	5.00	4.7813	.41394
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	343	4.00	5.00	4.7551	.43065
เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถาม	343	4.00	5.00	4.8309	.37538

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	343	4.00	5.00	4.8251	.38046
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8251	.38046
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	343	4.00	5.00	4.8367	.37015
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.7726	.41977
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.7726	.41977
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8105	.39248
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	343	4.00	5.00	4.8484	.35916
การให้บริการเป็นระบบ ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8134	.39015
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	343	4.00	5.00	4.7930	.40575
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	343	4.00	5.00	4.7901	.40784
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	343	4.00	5.00	4.8455	.36197
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	343	4.00	5.00	4.9009	.29927
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	343	4.00	5.00	4.8513	.35630
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8513	.35630
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้า มาใช้บริการ	343	4.00	5.00	4.8776	.32828
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	343	4.00	5.00	4.8717	.33489
	343	4.00	5.00	4.8309	.37538

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	343	4.00	5.00	4.8047	.39704
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	343	4.00	5.00	4.8805	.32489
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	343	4.00	5.00	4.8746	.33162
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8746	.33162
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	343	4.00	5.00	4.8863	.31791
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8222	.38294
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8222	.38294
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8601	.34743
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	343	4.00	5.00	4.8980	.30314
การให้บริการเป็นระบบ	343	4.00	5.00	4.8309	.37538
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8105	.39248
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	343	4.00	5.00	4.8076	.39478
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	343	4.00	5.00	4.8630	.34438
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	343	4.00	5.00	4.9184	.27420
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	343	4.00	5.00	4.8688	.33811
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	343	4.00	5.00	4.8688	.33811
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8950	.30694

รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้า มารับบริการ	343	4.00	5.00	4.8892	.31433
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	343	4.00	5.00	4.8484	.35916
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	343	4.00	5.00	4.8222	.38294
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	343	4.00	5.00	4.8980	.30314
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	343	4.00	5.00	4.8921	.31067
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.8921	.31067
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	343	4.00	5.00	4.9038	.29531
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8397	.36747
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8397	.36747
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8776	.32828
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	343	4.00	5.00	4.9359	.24536
การให้บริการเป็นระบบ	343	4.00	5.00	4.6880	.46397
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	343	4.00	5.00	4.7668	.42351
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	343	4.00	5.00	4.8484	.35916
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	343	4.00	5.00	4.8776	.32828
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	343	3.00	5.00	4.8601	.36388
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	343	4.00	5.00	4.7201	.44960

แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ	343	4.00	5.00	4.7055	.45647
สอบถามได้สะดวก	343	4.00	5.00	4.7959	.40362
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.7843	.41194
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	343	4.00	5.00	4.6764	.46854
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	343	4.00	5.00	4.7318	.44368
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	343	4.00	5.00	4.7959	.40362
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	343	4.00	5.00	4.8076	.39478
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	343	4.00	5.00	4.8105	.39248
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	343	4.00	5.00	4.7668	.42351
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	343	4.00	5.00	4.6910	.46277
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	343	4.00	5.00	4.7201	.44960
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	343	4.00	5.00	4.8367	.37015
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	343	4.00	5.00	4.8455	.36197
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	343	4.00	5.00		
Valid N (listwise)	343				