

# รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ  
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



60 ม.3 ถนนสายเอเชีย (กรุงเทพฯ-นครสวรรค์) ต.หันตรา  
อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000



[www.arit.rmutsb.ac.th](http://www.arit.rmutsb.ac.th)



Line ID : @429epout

## สารบัญ

|                                                                                                                             | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....                                                                                                  | 2    |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....                                                | 3    |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                    | 3    |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                     | 3    |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                   | 5    |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                    | 6    |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง.....      | 10   |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ<br>งานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง..... | 12   |
| ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ.....                                                                                                | 17   |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                | 18   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....                                                                                                    | 19   |
| ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....                                                                                  | 25   |
| ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                         | 27   |

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 333 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.43)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D. = 0.34) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.40) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.43) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = 0.47) และงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.52)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการศึกษา ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การบริการในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ รวมถึงเป็นช่องทางบริการตนเองที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง กระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง จำนวนทั้งสิ้น 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

|                     |                                    |
|---------------------|------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

|                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 | ระดับคะแนน 10 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 | ระดับคะแนน 9  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 | ระดับคะแนน 8  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 | ระดับคะแนน 7  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 | ระดับคะแนน 6  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 | ระดับคะแนน 5  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 | ระดับคะแนน 4  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 | ระดับคะแนน 3  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 | ระดับคะแนน 2  |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 | ระดับคะแนน 1  |
| ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 | ระดับคะแนน 0  |

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

| รายการ                             | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                         | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| ชาย                                | 149        | 44.74         |
| หญิง                               | 184        | 55.26         |
| <b>อายุ</b>                        | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| ต่ำกว่า 20 ปี                      | 46         | 13.81         |
| 20-40 ปี                           | 150        | 45.05         |
| 41-60 ปี                           | 80         | 24.02         |
| 60 ปีขึ้นไป                        | 57         | 17.12         |
| <b>สถานภาพ</b>                     | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| โสด                                | 132        | 39.64         |
| สมรส                               | 153        | 45.95         |
| หย่า/หม้าย                         | 27         | 8.10          |
| แยกกันอยู่                         | 21         | 6.31          |
| <b>ระดับการศึกษา</b>               | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| ประถมศึกษา                         | 101        | 30.33         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 34         | 10.21         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 52         | 15.62         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                | 56         | 16.82         |
| ปริญญาตรี                          | 82         | 24.62         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 8          | 2.40          |
| <b>อาชีพ</b>                       | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 7          | 2.10          |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 53         | 15.92         |
| เกษตรกร/ประมง                      | 120        | 36.03         |
| พนักงานบริษัท                      | 86         | 25.83         |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 61         | 18.32         |
| อื่น ๆ                             | 6          | 1.80          |



ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

| รายการ                                    | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>รายได้</b>                             | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                         | 87         | 26.13         |
| 5,000–10,000 บาท                          | 91         | 27.33         |
| 10,001–15,000 บาท                         | 77         | 23.12         |
| 15,001–20,000 บาท                         | 50         | 15.01         |
| มากกว่า 20,000 บาท                        | 28         | 8.41          |
| <b>จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ</b>         | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี                     | 220        | 66.07         |
| 5–10 ครั้งต่อปี                           | 106        | 31.83         |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี                     | 7          | 2.10          |
| <b>ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่</b> | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| 8.30-10.00 น.                             | 162        | 48.65         |
| 10.01-12.00 น.                            | 101        | 30.33         |
| 12.01-14.00 น.                            | 40         | 12.01         |
| 14.01-16.30 น.                            | 30         | 9.01          |
| <b>เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง</b> | <b>333</b> | <b>100.00</b> |
| น้อยกว่า 30 นาที                          | 282        | 84.68         |
| 30-59 นาที                                | 51         | 15.32         |
| 1-2 ชั่วโมง                               | 0          | 0.00          |
| 3-4 ชั่วโมง                               | 0          | 0.00          |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง                         | 0          | 0.00          |

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 และเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 44.74

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 45.05 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41–60 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.02 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 39.64 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.33 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.03 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

**รายได้** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000–10,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41

**จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 66.07 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5–10 ครั้งต่อปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.83 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

**ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.33 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.01

**เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 84.68 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง

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

| สื่อ                             | N = 333                  |                             |                 |
|----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------|
|                                  | ได้รับข้อมูล<br>(ร้อยละ) | ไม่ได้รับข้อมูล<br>(ร้อยละ) | รวม<br>(ร้อยละ) |
| 1. แผ่นพับ/ใบปลิว                | 35 (10.51)               | 298 (89.49)                 | 333 (100.00)    |
| 2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล        | 6 (1.80)                 | 327 (98.20)                 | 333 (100.00)    |
| 3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล              | 4 (1.20)                 | 329 (98.80)                 | 333 (100.00)    |
| 4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย | 193 (57.96)              | 140 (42.04)                 | 333 (100.00)    |
| 5. ผู้นำชุมชน                    | 183 (54.95)              | 150 (45.05)                 | 333 (100.00)    |
| 6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล       | 150 (45.05)              | 183 (54.95)                 | 333 (100.00)    |
| 7. Website (เว็บไซต์)            | 35 (10.51)               | 298 (89.49)                 | 333 (100.00)    |
| 8. Facebook (เฟซบุ๊ก)            | 118 (35.44)              | 215 (64.56)                 | 333 (100.00)    |
| 9. Line (ไลน์)                   | 18 (5.41)                | 315 (94.59)                 | 333 (100.00)    |
| 10. อื่น ๆ                       | 0 (0.00)                 | 333 (100.00)                | 333 (100.00)    |

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง จากวิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สายมากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 54.95 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาดิจิทัล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

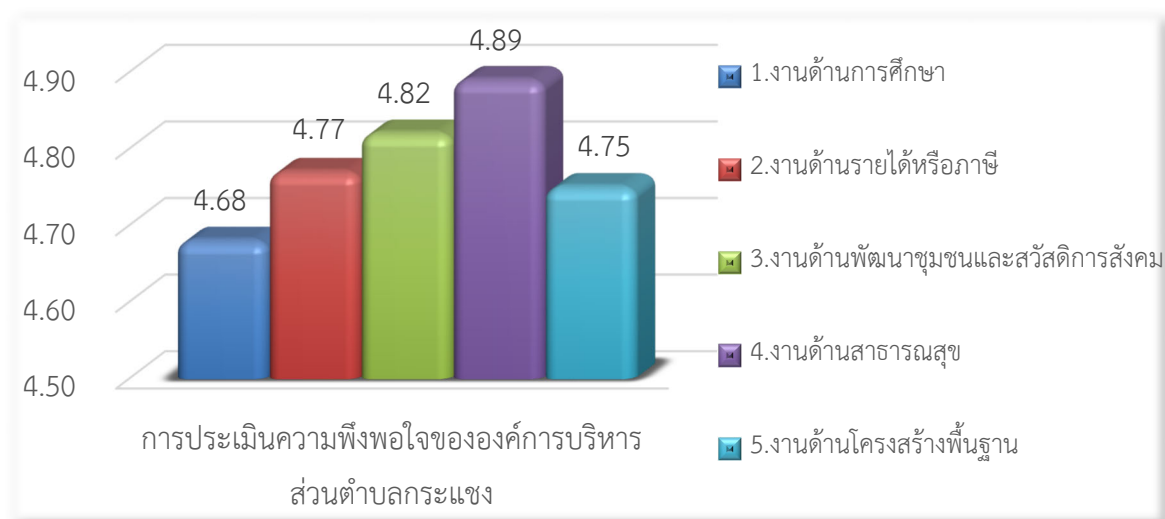
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านการให้บริการ                      | N = 333   |      | ระดับ       |
|---------------------------------------|-----------|------|-------------|
|                                       | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. งานด้านการศึกษา                    | 4.68      | 0.52 | มากที่สุด   |
| 2. งานด้านรายได้หรือภาษี              | 4.77      | 0.43 | มากที่สุด   |
| 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.82      | 0.40 | มากที่สุด   |
| 4. งานด้านสาธารณสุข                   | 4.89      | 0.34 | มากที่สุด   |
| 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน            | 4.75      | 0.47 | มากที่สุด   |
| รวม                                   | 4.78      | 0.43 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D.= 0.34) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D.= 0.40) งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.43) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = 0.47) และงานด้านการศึกษา ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.52) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

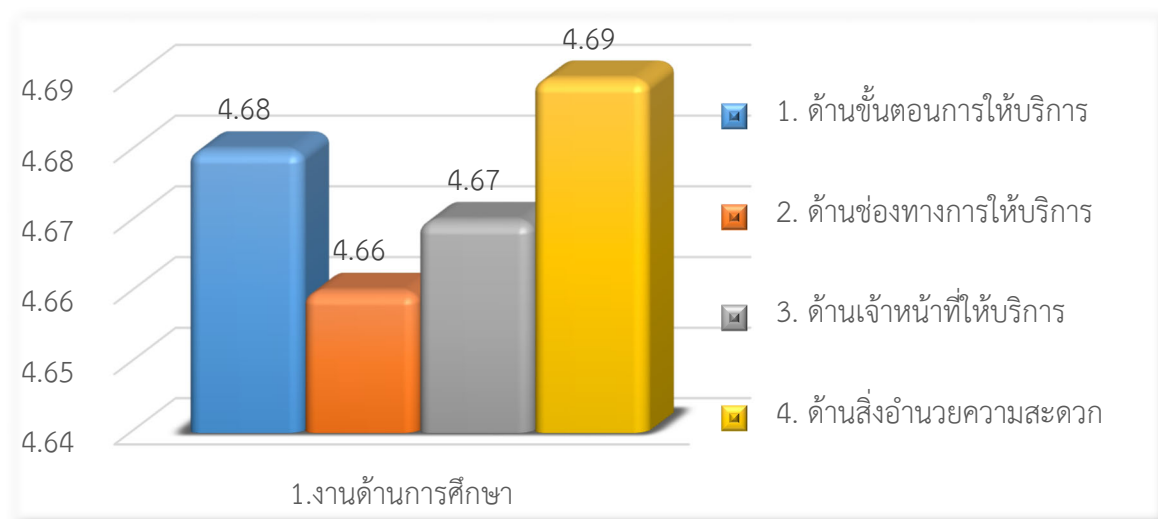
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-5

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ          | N = 333   |      | ระดับ       |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
|                             | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  | 4.68      | 0.52 | มากที่สุด   |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ  | 4.66      | 0.52 | มากที่สุด   |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.67      | 0.52 | มากที่สุด   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.69      | 0.50 | มากที่สุด   |
| รวม                         | 4.68      | 0.52 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.52) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.67$ , S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.66$ , S.D. = 0.52) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



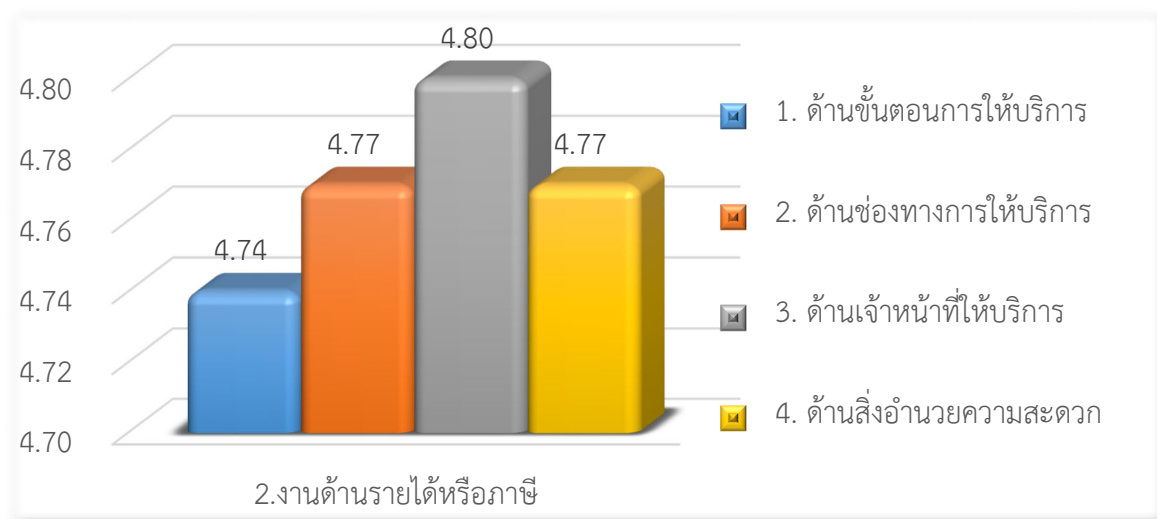
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ          | N = 333   |      | ระดับ       |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
|                             | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  | 4.74      | 0.45 | มากที่สุด   |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ  | 4.77      | 0.43 | มากที่สุด   |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.80      | 0.42 | มากที่สุด   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.77      | 0.42 | มากที่สุด   |
| รวม                         | 4.77      | 0.43 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.42) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.45) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

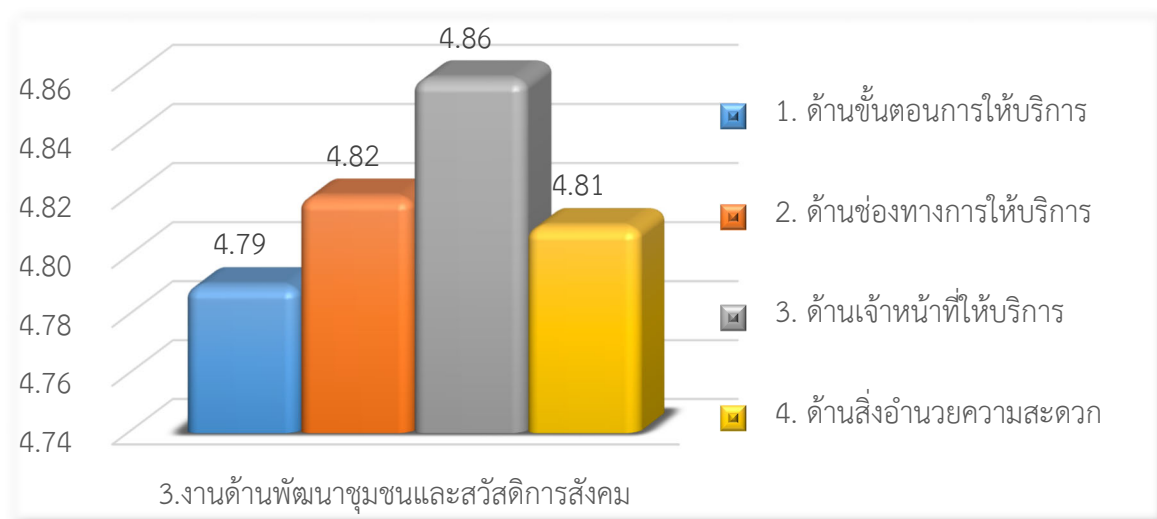
ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ          | N = 333   |      | ระดับ       |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
|                             | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  | 4.79      | 0.43 | มากที่สุด   |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ  | 4.82      | 0.41 | มากที่สุด   |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.86      | 0.36 | มากที่สุด   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.81      | 0.39 | มากที่สุด   |
| รวม                         | 4.82      | 0.40 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.86$ , S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.39) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4





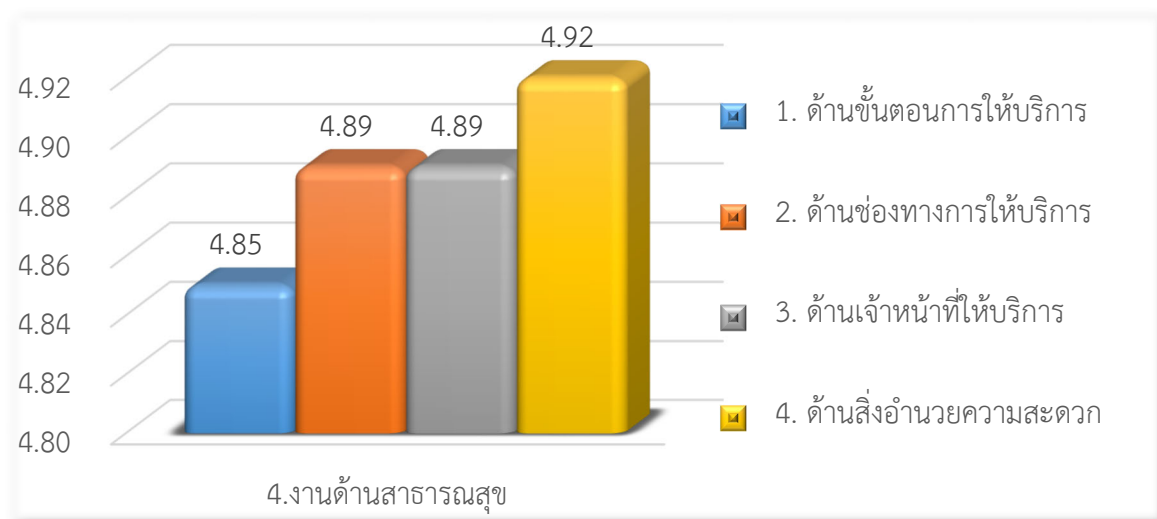
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ          | N = 333   |      | ระดับ       |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
|                             | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  | 4.85      | 0.42 | มากที่สุด   |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ  | 4.89      | 0.32 | มากที่สุด   |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.89      | 0.34 | มากที่สุด   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.92      | 0.26 | มากที่สุด   |
| รวม                         | 4.89      | 0.34 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D. = 0.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.92$ , S.D. = 0.26) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D. = 0.32) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D. = 0.34) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.85$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



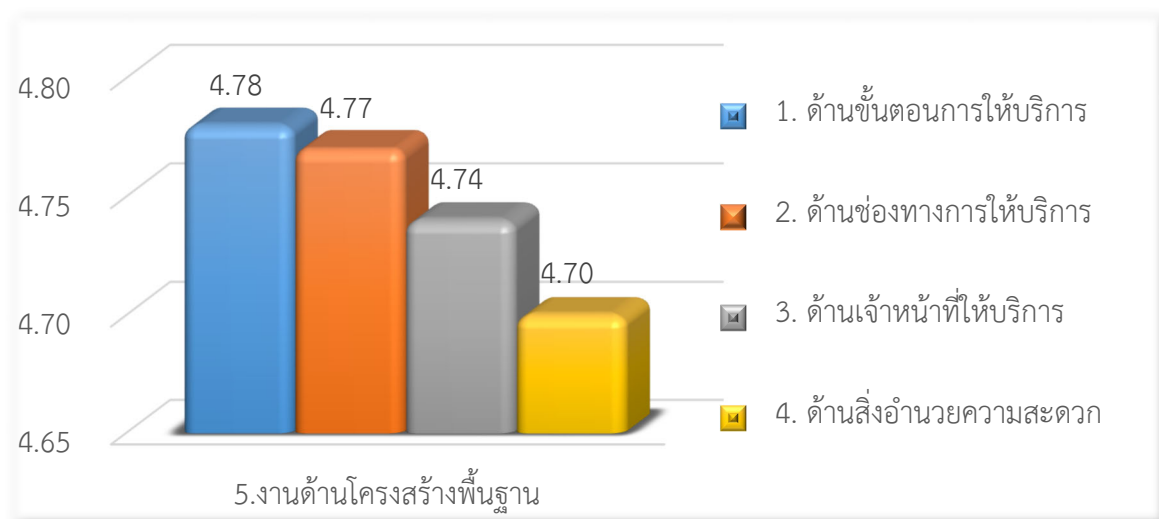
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ          | N = 333   |      | ระดับ       |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
|                             | $\bar{x}$ | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  | 4.78      | 0.46 | มากที่สุด   |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ  | 4.77      | 0.45 | มากที่สุด   |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.74      | 0.47 | มากที่สุด   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.70      | 0.51 | มากที่สุด   |
| รวม                         | 4.75      | 0.47 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3-5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = 0.47)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.45) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.47) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.70$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านการศึกษา ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การบริการในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ รวมถึงเป็นช่องทางบริการตนเองที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง สอดรับกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง  
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี  
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส  
☐ หย่า / หม้าย ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท  
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ .....
6. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท  
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี  
☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่  
☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น.  
☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - 16.30 น.
9. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด  
☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 30-59 นาที ☐ 1-2 ชั่วโมง  
☐ 3-4 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)  
☐ แผ่นพับ/ใบปลิว ☐ ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวนิล ☐ ป้ายโฆษณาดิจิทัล  
☐ วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล  
☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)  
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก

1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

| ข้อความ                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา                                                                  |                  |   |   |   |   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        |                  |   |   |   |   |
| 1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                                                   |                  |   |   |   |   |
| 1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                                                   |                  |   |   |   |   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์                               |                  |   |   |   |   |
| 1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว       |                  |   |   |   |   |
| 1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ                                        |                  |   |   |   |   |
| 1.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ                                                   |                  |   |   |   |   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                             | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |
| 1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ                                  |                  |   |   |   |   |
| 1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      |                  |   |   |   |   |
| 1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม                                                        |                  |   |   |   |   |
| 1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต                                         |                  |   |   |   |   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ                                           |                  |   |   |   |   |
| 1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ |                  |   |   |   |   |
| 1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ                                        |                  |   |   |   |   |
| 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี                                                            |                  |   |   |   |   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| 2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                                                   |                  |   |   |   |   |

| ข้อความ                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์                               |                  |   |   |   |   |
| 2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว       |                  |   |   |   |   |
| 2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |
| 2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ                                    |                  |   |   |   |   |
| 2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      |                  |   |   |   |   |
| 2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ                                           |                  |   |   |   |   |
| 2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ |                  |   |   |   |   |
| 2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย                                            |                  |   |   |   |   |
| 2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ                                        |                  |   |   |   |   |
| <b>3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>                                          |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        |                  |   |   |   |   |
| 3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| 3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                                                   |                  |   |   |   |   |
| 3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์                               |                  |   |   |   |   |
| 3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว       |                  |   |   |   |   |
| 3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ                                        |                  |   |   |   |   |
| 3.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |



| ข้อความ                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ                                  |                  |   |   |   |   |
| 3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      |                  |   |   |   |   |
| 3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม                                                        |                  |   |   |   |   |
| 3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ                                           |                  |   |   |   |   |
| 3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ |                  |   |   |   |   |
| 3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย                                            |                  |   |   |   |   |
| 3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ                                        |                  |   |   |   |   |
| <b>4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข</b>                                                          |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        |                  |   |   |   |   |
| 4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| 4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                                                   |                  |   |   |   |   |
| 4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์                               |                  |   |   |   |   |
| 4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว       |                  |   |   |   |   |
| 4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ                                        |                  |   |   |   |   |
| 4.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |
| 4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ                                  |                  |   |   |   |   |
| 4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      |                  |   |   |   |   |
| 4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม                                                        |                  |   |   |   |   |
| 4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ                                           |                  |   |   |   |   |
| 4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ |                  |   |   |   |   |

| ข้อความ                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย                                            |                  |   |   |   |   |
| 4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ                                        |                  |   |   |   |   |
| <b>5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        |                  |   |   |   |   |
| 5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| 5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                                                   |                  |   |   |   |   |
| 5.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์                               |                  |   |   |   |   |
| 5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว       |                  |   |   |   |   |
| 5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ                                        |                  |   |   |   |   |
| 5.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |
| 5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ                                    |                  |   |   |   |   |
| 5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      |                  |   |   |   |   |
| 5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม                                                        |                  |   |   |   |   |
| 5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ                                           |                  |   |   |   |   |
| 5.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ |                  |   |   |   |   |
| 5.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย                                            |                  |   |   |   |   |
| 5.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ                                        |                  |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

ภาคผนวก ข  
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

## รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

|                                              |                     |
|----------------------------------------------|---------------------|
| อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช                    | หัวหน้าโครงการ      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วารุณี กรุดพันธ์       | นักวิจัย            |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล | นักวิจัย            |
| อาจารย์กรมรุณี นงนุช                         | นักวิจัย            |
| อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย                    | นักวิจัย            |
| นางสาวมุกิตา มาทมูล                          | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายสุวิชัย แซ่มชื่น                          | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายศรารุณี วิลามาศ                           | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นางสาววิภาพร ไกรศรี                          | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายจตุพร ระวังจิตร์                          | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน                         | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายบุรินทร์ สุภีวี                           | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นางสาววนิดา ชันธเนตร                         | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นางสาวกชพัศ บัวลอย                           | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นางชนัด เดชธรรม                              | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม                        | ผู้ช่วยนักวิจัย     |
| นายสิทธิชัย บุญสนิท                          | ผู้ประสานงานโครงการ |
| นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม                          | ผู้ประสานงานโครงการ |

ภาคผนวก ค  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง

### เพศ

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ชาย   | 149       | 44.74   | 44.74         | 44.74              |
|       | หญิง  | 184       | 55.26   | 55.26         | 100.00             |
|       | Total | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

### อายุ

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ต่ำกว่า 20 ปี | 46        | 13.81   | 13.81         | 13.81              |
|       | 20-40 ปี      | 150       | 45.05   | 45.05         | 58.86              |
|       | 41-60 ปี      | 80        | 24.02   | 24.02         | 82.88              |
|       | 60 ปีขึ้นไป   | 57        | 17.12   | 17.12         | 100.00             |
|       | Total         | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

### สถานภาพ

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | โสด        | 132       | 39.64   | 39.64         | 39.64              |
|       | สมรส       | 153       | 45.95   | 45.95         | 85.59              |
|       | หย่า/หม้าย | 27        | 8.10    | 8.10          | 93.69              |
|       | แยกกันอยู่ | 21        | 6.31    | 6.31          | 100.00             |
|       | Total      | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

### ระดับการศึกษา

|       |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ประถมศึกษา             | 101       | 30.33   | 30.33         | 30.33              |
|       | มัธยมศึกษาตอนต้น       | 34        | 10.21   | 10.21         | 40.54              |
|       | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 52        | 15.62   | 15.62         | 56.16              |
|       | อนุปริญญา/ปวส./ปวท.    | 56        | 16.82   | 16.82         | 72.98              |
|       | ปริญญาตรี              | 82        | 24.62   | 24.62         | 97.60              |
|       | สูงกว่าปริญญาตรี       | 8         | 2.40    | 2.40          | 100.00             |
|       | Total                  | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## อาชีพ

|       |                                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 7         | 2.10    | 2.10          | 2.10               |
|       | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 53        | 15.92   | 15.92         | 18.02              |
|       | เกษตรกรรม/ประมง                    | 120       | 36.03   | 36.03         | 54.05              |
|       | พนักงานบริษัท                      | 86        | 25.83   | 25.83         | 79.88              |
|       | นักเรียน/นักศึกษา                  | 61        | 18.32   | 18.32         | 98.20              |
|       | อื่น ๆ                             | 6         | 1.80    | 1.80          | 100.00             |
|       | Total                              | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## รายได้

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ต่ำกว่า 5,000 บาท  | 87        | 26.13   | 26.13         | 26.13              |
|       | 5,000-10,000 บาท   | 91        | 27.33   | 27.33         | 53.45              |
|       | 10,001-15,000 บาท  | 77        | 23.12   | 23.12         | 76.58              |
|       | 15,001-20,000 บาท  | 50        | 15.01   | 15.01         | 91.59              |
|       | มากกว่า 20,000 บาท | 28        | 8.41    | 8.41          | 100.00             |
|       | Total              | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | 220       | 66.07   | 66.07         | 66.07              |
|       | 5-10 ครั้งต่อปี       | 106       | 31.83   | 31.83         | 97.90              |
|       | มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | 7         | 2.10    | 2.10          | 100.00             |
|       | Total                 | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 8.30 - 10.00 น.  | 162       | 48.65   | 48.65         | 48.65              |
|       | 10.01 - 12.00 น. | 101       | 30.33   | 30.33         | 78.98              |
|       | 12.01 - 14.00 น. | 40        | 12.01   | 12.01         | 90.99              |
|       | 14.01 - 16.30 น. | 30        | 9.01    | 9.01          | 100.00             |
|       | Total            | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | น้อยกว่า 30 นาที | 282       | 84.68   | 84.68         | 84.68              |
|       | 30-59 นาที       | 51        | 15.32   | 15.32         | 100.00             |
|       | Total            | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## แผ่นพับ/ใบปลิว

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 298       | 89.49   | 89.49         | 89.49              |
|       | เลือก    | 35        | 10.51   | 10.51         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## ป้ายคัทเอาท์/ป้ายไวเนล

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 327       | 98.20   | 98.20         | 98.20              |
|       | เลือก    | 6         | 1.80    | 1.80          | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## ป้ายโฆษณาติดจิ๊ต

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 329       | 98.80   | 98.80         | 98.80              |
|       | เลือก    | 4         | 1.20    | 1.20          | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 140       | 42.04   | 42.04         | 42.04              |
|       | เลือก    | 193       | 57.96   | 57.96         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## ผู้นำชุมชน

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 150       | 45.05   | 45.05         | 45.05              |
|       | เลือก    | 183       | 54.95   | 54.95         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |



## เจ้าหน้าที่ อบต./องค์การบริหารส่วน

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 183       | 54.95   | 54.95         | 54.95              |
|       | เลือก    | 150       | 45.05   | 45.05         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## Website (เว็บไซต์)

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 298       | 89.49   | 89.49         | 89.49              |
|       | เลือก    | 35        | 10.51   | 10.51         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## Facebook (เฟซบุ๊ก)

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 215       | 64.56   | 64.56         | 64.56              |
|       | เลือก    | 118       | 35.44   | 35.44         | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## Line (ไลน์)

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 315       | 94.59   | 94.59         | 94.59              |
|       | เลือก    | 18        | 5.41    | 5.41          | 100.00             |
|       | Total    | 333       | 100.00  | 100.00        |                    |

## อื่น ๆ

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 333       | 100.00  | 100.00        | 100.00             |

## Descriptive Statistics

|                                                                                           | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน                                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7898 | .45683            |
| 1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6547 | .49481            |
| 1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7117 | .49796            |
| 1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6727 | .57906            |
| 1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.5646 | .58046            |
| 1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.5495 | .53332            |
| 1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน                       | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7718 | .46132            |
| 1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6486 | .51452            |
| 1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ                 | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6697 | .57473            |
| 1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6276 | .50844            |
| 1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ    | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6937 | .53424            |
| 1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                        | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6426 | .49841            |
| 1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6607 | .60782            |
| 1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม                         | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6577 | .49386            |
| 1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7477 | .45526            |
| 1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ             | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.5976 | .56525            |
| 1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ               | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7598 | .44849            |

## Descriptive Statistics

|                                                                                           | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6727 | .48879            |
| 1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7477 | .51721            |
| 2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน                                                     | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8198 | .38492            |
| 2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                          | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.6306 | .48336            |
| 2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7628 | .49776            |
| 2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8198 | .39266            |
| 2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6877 | .47058            |
| 2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7447 | .45689            |
| 2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน                       | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8529 | .36318            |
| 2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7447 | .46989            |
| 2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ                 | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7237 | .44783            |
| 2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8168 | .41734            |
| 2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ    | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8168 | .38740            |
| 2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                        | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7327 | .46960            |
| 2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7598 | .47460            |
| 2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม                         | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8529 | .36318            |
| 2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7928 | .41327            |

## Descriptive Statistics

|                                                                                           | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ             | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7207 | .44932            |
| 2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ               | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8288 | .37723            |
| 2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย              | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7387 | .43998            |
| 2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ          | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7988 | .40150            |
| 3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน                                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8348 | .38775            |
| 3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7658 | .43120            |
| 3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7327 | .50662            |
| 3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8709 | .34470            |
| 3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7688 | .50059            |
| 3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7568 | .50687            |
| 3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน                       | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8619 | .34556            |
| 3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8589 | .38168            |
| 3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ                 | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8168 | .41734            |
| 3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8348 | .37990            |
| 3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ    | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8709 | .34470            |
| 3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                        | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8228 | .46097            |
| 3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8679 | .34791            |

## Descriptive Statistics

|                                                                                            | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม                          | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8799 | .32559            |
| 3.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต         | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8829 | .32204            |
| 3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ             | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8468 | .36068            |
| 3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ               | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8078 | .39462            |
| 3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการ ให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย              | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7958 | .40373            |
| 3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ        | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.7898 | .40807            |
| 4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน                                                      | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8769 | .32907            |
| 4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย                          | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8228 | .38239            |
| 4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ                              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8318 | .51068            |
| 4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8438 | .42469            |
| 4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8619 | .43784            |
| 4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8799 | .32559            |
| 4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการ ติดต่อ มีความชัดเจน                       | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8979 | .35791            |
| 4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ           | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.9039 | .29517            |
| 4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ                 | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8859 | .31843            |
| 4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ ให้บริการ                           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8919 | .36449            |
| 4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มี อหยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.9339 | .29323            |

## Descriptive Statistics

|                                                                                           | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                        | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8559 | .35176            |
| 4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8979 | .30324            |
| 4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม                         | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8679 | .38880            |
| 4.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต        | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8679 | .35646            |
| 4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ             | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.9279 | .25900            |
| 4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ              | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.9399 | .23796            |
| 4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย              | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.8498 | .35776            |
| 4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ          | 333 | 4.00    | 5.00    | 4.9580 | .20099            |
| 5.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน                                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8318 | .39033            |
| 5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย                          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7327 | .46960            |
| 5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ                              | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7718 | .48051            |
| 5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7778 | .43753            |
| 5.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม                                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7718 | .49896            |
| 5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7357 | .45504            |
| 5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน                       | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8408 | .38246            |
| 5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7297 | .47743            |
| 5.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ                 | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7658 | .47125            |

## Descriptive Statistics

|                                                                                        | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| 5.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7027 | .47073            |
| 5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.8018 | .43533            |
| 5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                     | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7207 | .49402            |
| 5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ             | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7688 | .46954            |
| 5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม                      | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6997 | .48461            |
| 5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต        | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7538 | .47150            |
| 5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ          | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6727 | .48259            |
| 5.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.7417 | .50237            |
| 5.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย           | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6877 | .51343            |
| 5.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ       | 333 | 3.00    | 5.00    | 4.6937 | .53985            |
| Valid N (listwise)                                                                     | 333 |         |         |        |                   |