



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร .....	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง .....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง.....	12
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ .....	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 95.20 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.42) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.36) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรต้องมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน 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	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ระดับคะแนน 10

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 ระดับคะแนน 8

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 ระดับคะแนน 7

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 ระดับคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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	196	58.86
หญิง	137	41.14
<b>อายุ</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
ต่ำกว่า 20 ปี	32	9.61
20-40 ปี	107	32.13
41-60 ปี	131	39.34
60 ปีขึ้นไป	63	18.92
<b>สถานภาพ</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
โสด	122	36.64
สมรส	99	29.73
หย่า/หม้าย	60	18.01
แยกกันอยู่	52	15.62
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
ประถมศึกษา	8	2.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	19.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	146	43.85
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	79	23.72
ปริญญาตรี	34	10.21
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>อาชีพ</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	6.91
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	115	34.53
เกษตรกรกรม/ประมง	105	31.53
พนักงานบริษัท	58	17.42
นักเรียน/นักศึกษา	32	9.61
อื่น ๆ	0	0.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
ต่ำกว่า 5,000 บาท	105	31.53
5,000-10,000 บาท	151	45.35
10,001-15,000 บาท	77	23.12
15,001-20,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 20,000 บาท	0	0.00
<b>จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	217	65.17
5-10 ครั้งต่อปี	98	29.42
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	18	5.41
<b>ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
8.30-10.00 น.	178	53.45
10.01-12.00 น.	75	22.53
12.01-14.00 น.	1	0.30
14.01-16.30 น.	79	23.72
<b>เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>
น้อยกว่า 30 นาที	332	99.70
30-59 นาที	1	0.30
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** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.86 และเป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.64 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.85 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.53 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 และน้อยที่สุด คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.91

**รายได้** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 45.35 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท

**จำนวนครั้ง的去ขอรับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.42 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41

**ช่วงเวลาที่ทำนมาใช้บริการส่วนใหญ่** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

**เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 333		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	331 (99.40)	2 (0.60)	333 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	237 (71.17)	96 (28.83)	333 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	2 (0.60)	331 (99.40)	333 (100.00)
4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	331 (99.40)	2 (0.60)	333 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	326 (97.90)	7 (2.10)	333 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	326 (97.90)	7 (2.10)	333 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	1 (0.30)	332 (99.70)	333 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	315 (94.59)	18 (5.41)	333 (100.00)
9. Line (ไลน์)	1 (0.30)	332 (99.70)	333 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	333 (100.00)	333 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง จากแผ่นพับ/ใบปลิวและวิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สายมากที่สุด จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 และน้อยที่สุดคือ Website (เว็บไซต์) และ Line (ไลน์) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

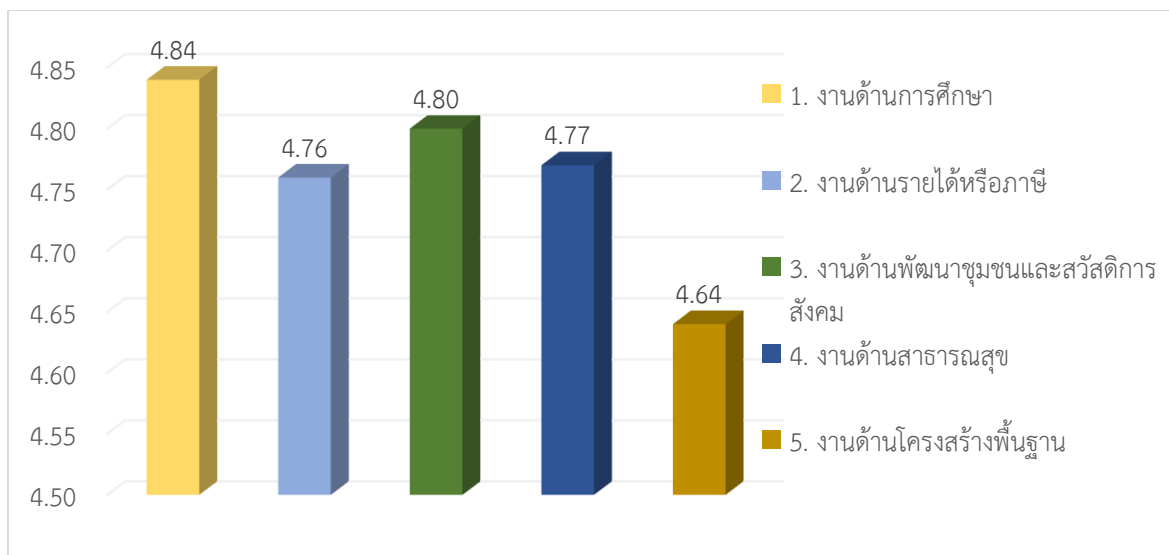
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่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

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.84	0.36	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.43	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.40	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.77	0.42	มากที่สุด
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.36) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42) งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) 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

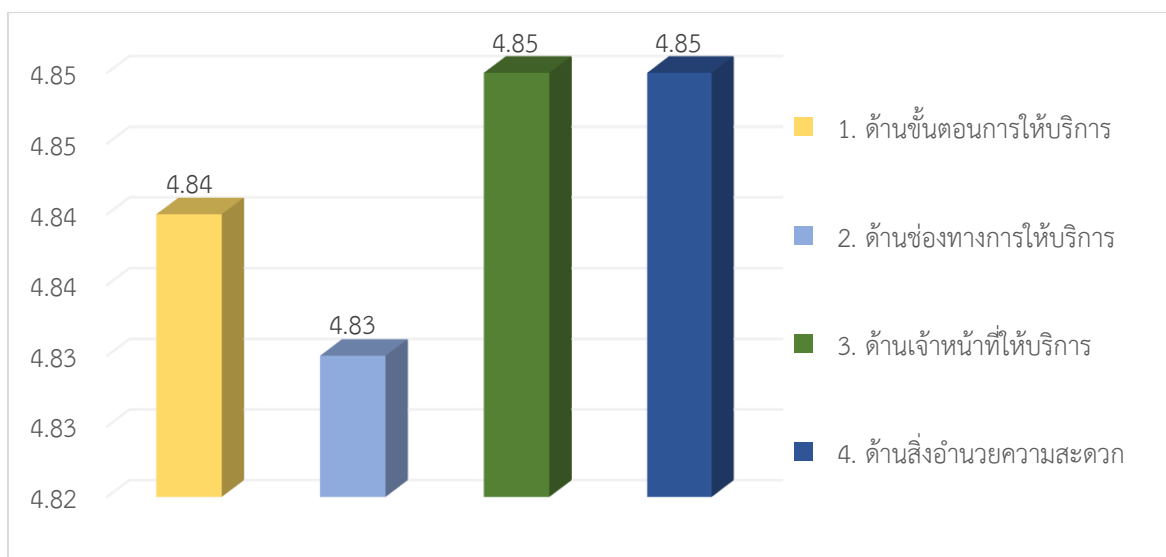
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-5

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.84	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.36)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.38) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



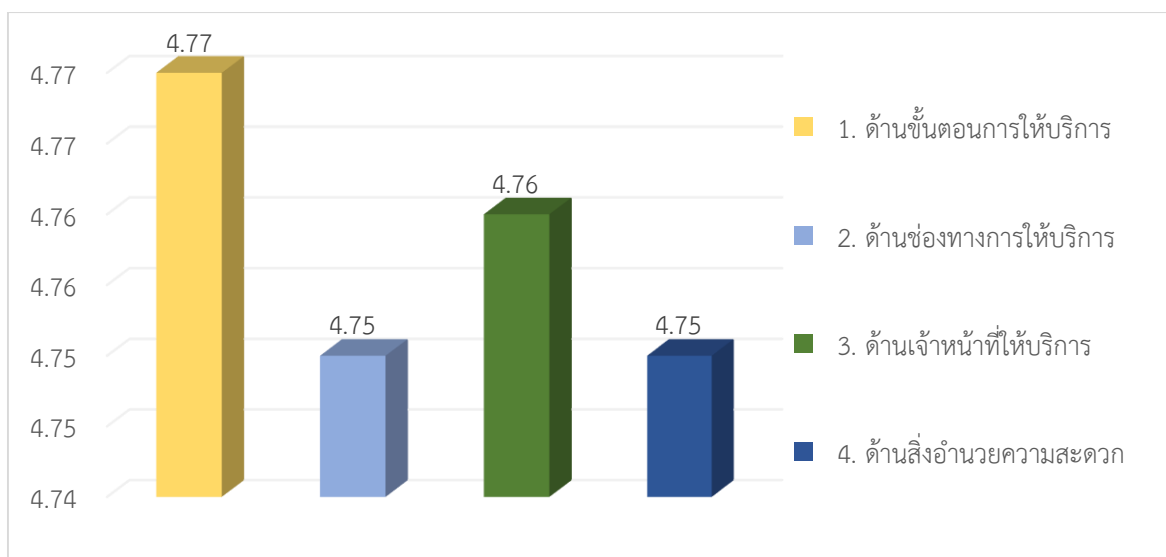
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



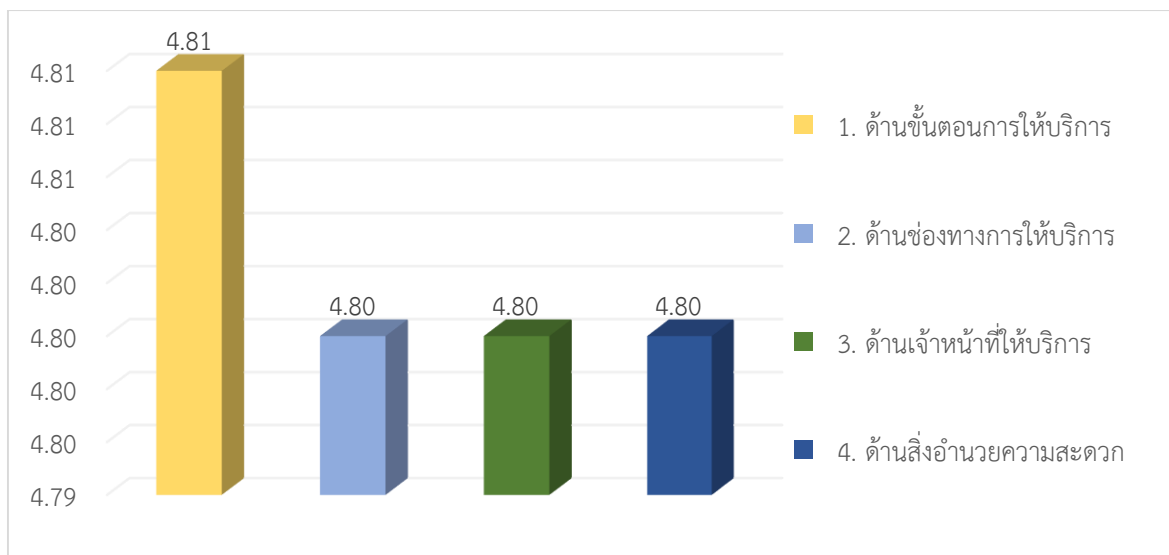
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

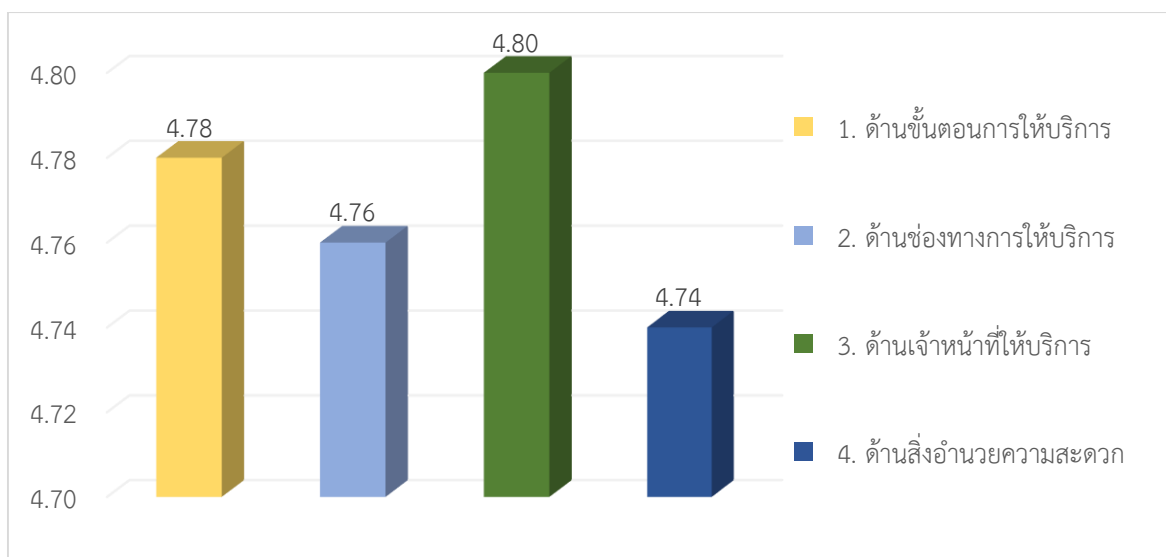
ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.41) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.44) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5





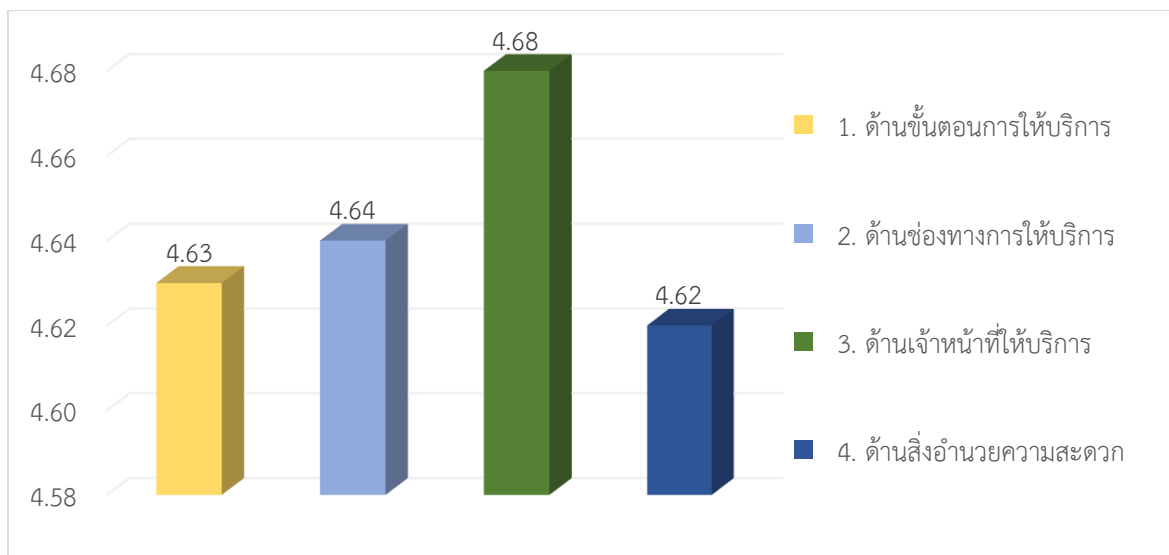
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.49	มากที่สุด
รวม	<b>4.64</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3-5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.49) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรต้องมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดทาส่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง  
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-40 ปี  
 41-60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หย่า / หม้าย  แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  พนักงานบริษัท  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ ระบุ .....
6. รายได้  ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,000 – 10,000 บาท  10,001 – 15,000 บาท  
 15,001 – 20,000 บาท  มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี  
 น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี  5 - 10 ครั้งต่อปี  มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. 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  ป้ายคัทเอ๊าท์/ป้ายไวเนล  ป้ายโฆษณาติดจอ  
 วิทยุ/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				
<b>1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	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					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	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					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	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					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูปการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
<b>2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ 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					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
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 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
<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 อีเมลล์ 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					
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 อีเมลล์ 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					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
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

ภาคผนวก ข  
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

## รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายณัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสนวงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง

### เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	196	58.86	58.86	58.86
Valid หญิง	137	41.14	41.14	100.00
Total	333	100.00	100.00	

### อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	32	9.61	9.61	9.61
20-40 ปี	107	32.13	32.13	41.74
Valid 41-60 ปี	131	39.34	39.34	81.08
60 ปีขึ้นไป	63	18.92	18.92	100.00
Total	333	100.00	100.00	

### สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	122	36.64	36.64	36.64
สมรส	99	29.73	29.73	66.37
Valid หย่า/หม้าย	60	18.01	18.01	84.38
แยกกันอยู่	52	15.62	15.62	100.00
Total	333	100.00	100.00	

### ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	8	2.40	2.40	2.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	19.82	19.82	22.22
Valid มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	146	43.85	43.85	66.07
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	79	23.72	23.72	89.79
ปริญญาตรี	34	10.21	10.21	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	6.91	6.91	6.91
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	115	34.53	34.53	41.44
เกษตรกรรม/ประมง	105	31.53	31.53	72.97
พนักงานบริษัท	58	17.42	17.42	90.39
นักเรียน/นักศึกษา	32	9.61	9.61	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	105	31.53	31.53	31.53
5,000-10,000 บาท	151	45.35	45.35	76.88
10,001-15,000 บาท	77	23.12	23.12	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	217	65.17	65.17	65.17
5-10 ครั้งต่อปี	98	29.42	29.42	94.59
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	18	5.41	5.41	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8.30 - 10.00 น.	178	53.45	53.45	53.45
10.01 - 12.00 น.	75	22.53	22.53	75.98
12.01 - 14.00 น.	1	.30	.30	76.28
14.01 - 16.30 น.	79	23.72	23.72	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่า 30 นาที	332	99.70	99.70	99.70
Valid 30-59 นาที	1	.30	.30	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ผ่านพับ/ใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	2	.60	.60	.60
Valid เลือก	331	99.40	99.40	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวนิล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	96	28.83	28.83	28.83
Valid เลือก	237	71.17	71.17	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ป้ายโฆษณาดิจิทัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	331	99.40	99.40	99.40
Valid เลือก	2	.60	.60	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	2	.60	.60	.60
Valid เลือก	331	99.40	99.40	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	7	2.10	2.10	2.10
Valid เลือก	326	97.90	97.90	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	7	2.10	2.10	2.10
Valid เลือก	326	97.90	97.90	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## Website (เว็บไซต์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	332	99.70	99.70	99.70
Valid เลือก	1	.30	.30	100.00
Total	333	100.00	100.00	

## Facebook (เฟซบุ๊ก)

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

## Line (ไลน์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	332	99.70	99.70	99.70
Valid เลือก	1	.30	.30	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. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	333	4.00	5.00	4.8438	.36355
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.8468	.36068
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	333	4.00	5.00	4.8348	.37189
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	333	4.00	5.00	4.8318	.37458
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	333	4.00	5.00	4.8438	.36355
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	333	4.00	5.00	4.8438	.36355
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	333	4.00	5.00	4.8228	.38239
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	333	4.00	5.00	4.8318	.37458
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	333	4.00	5.00	4.8168	.38740
1.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	333	4.00	5.00	4.8408	.36637
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	333	4.00	5.00	4.8529	.35479
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	333	4.00	5.00	4.8619	.34556
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.8739	.33249
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	333	4.00	5.00	4.8468	.36068
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	333	4.00	5.00	4.8348	.37189
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	333	4.00	5.00	4.8619	.34556
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.8408	.36637
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.8559	.35176
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	333	4.00	5.00	4.8318	.37458
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.7688	.42225

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	333	4.00	5.00	4.7327	.44320
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	333	4.00	5.00	4.7508	.43323
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	333	4.00	5.00	4.7508	.43323
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7508	.43323
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	333	4.00	5.00	4.7508	.43323
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	333	4.00	5.00	4.8559	.35176
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.8048	.39695
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	333	4.00	5.00	4.7898	.40807
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	333	4.00	5.00	4.8108	.39225

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	333	4.00	5.00	4.7688	.42225
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	333	4.00	5.00	4.8258	.37983
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	333	4.00	5.00	4.8048	.39695
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	333	4.00	5.00	4.8018	.39924
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	333	4.00	5.00	4.7718	.42032
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7958	.40373
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	333	4.00	5.00	4.8138	.38984
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	333	4.00	5.00	4.8198	.38492
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7778	.41637
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	333	4.00	5.00	4.8138	.38984
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	333	4.00	5.00	4.8048	.39695
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	333	4.00	5.00	4.8138	.38984
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.8018	.39924
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.8078	.39462
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	333	4.00	5.00	4.7598	.42787
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	333	4.00	5.00	4.7928	.40592
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.7748	.41836
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	333	4.00	5.00	4.7838	.41228
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	333	4.00	5.00	4.7838	.41228
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	333	4.00	5.00	4.7658	.42416
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	333	4.00	5.00	4.7778	.41637

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	333	4.00	5.00	4.7748	.41836
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	333	4.00	5.00	4.7658	.42416
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	333	4.00	5.00	4.7087	.45504
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7898	.40807
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	333	4.00	5.00	4.8108	.39225
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	333	4.00	5.00	4.8018	.39924
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7928	.40592
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	333	4.00	5.00	4.8108	.39225
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	333	4.00	5.00	4.7838	.41228
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	333	4.00	5.00	4.7568	.42969
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.7207	.44932
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.7568	.42969
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	333	4.00	5.00	4.7297	.44477
5.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	333	4.00	5.00	4.6697	.47104
5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.6066	.48924
5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	333	4.00	5.00	4.6006	.49051
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	333	4.00	5.00	4.6306	.48336
5.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	333	4.00	5.00	4.6426	.47994
5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	333	4.00	5.00	4.6727	.46994
5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	333	3.00	5.00	4.6216	.50991
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	333	4.00	5.00	4.6486	.47811

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
5.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	333	4.00	5.00	4.6126	.48789
5.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	333	4.00	5.00	4.6847	.46534
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	333	4.00	5.00	4.6997	.45908
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	333	4.00	5.00	4.7117	.45365
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.6486	.47811
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	333	4.00	5.00	4.7087	.45504
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	333	4.00	5.00	4.6366	.48169
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	333	4.00	5.00	4.6306	.48336
5.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	333	4.00	5.00	4.5856	.49336
5.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	333	4.00	5.00	4.6547	.47620
5.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	333	4.00	5.00	4.5946	.49171
Valid N (listwise)	333				

