



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 357 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานกิจการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) งานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39)

นอกจากนี้ ผลการสำรวจพบว่า งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรต้องมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานกิจการประปา งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จำนวนทั้งสิ้น 357 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 ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	357	100.00
ชาย	170	47.62
หญิง	187	52.38
อายุ	357	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.88
20-40 ปี	137	38.38
41-60 ปี	133	37.25
60 ปีขึ้นไป	66	18.49
สถานภาพ	357	100.00
โสด	111	31.09
สมรส	180	50.42
หย่า/หม้าย	47	13.17
แยกกันอยู่	19	5.32
ระดับการศึกษา	357	100.00
ประถมศึกษา	74	20.73
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	11.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	6.73
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	104	29.13
ปริญญาตรี	107	29.97
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.24
อาชีพ	357	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	75	21.01
เกษตรกร/ประมง	65	18.21
พนักงานบริษัท	124	34.73
นักเรียน/นักศึกษา	33	9.25
อื่น ๆ	25	7.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	357	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	12.32
5,000–10,000 บาท	95	26.61
10,001–15,000 บาท	73	20.45
15,001–20,000 บาท	81	22.69
มากกว่า 20,000 บาท	64	17.93
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	357	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	203	56.86
5–10 ครั้งต่อปี	120	33.62
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	34	9.52
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	357	100.00
08.30 - 10.00 น.	167	46.78
10.01 - 12.00 น.	96	26.89
12.01 - 14.00 น.	43	12.04
14.01 - 16.30 น.	51	14.29
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	357	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	332	93.00
30 - 59 นาที	24	6.72
1 - 2 ชั่วโมง	1	0.28
3 - 4 ชั่วโมง	0	0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.38 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.42 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.97 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.73 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.69 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.32

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.86 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.62 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.78 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.89 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 และไม่มีผู้ใช้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 1-2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือจากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 357		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	37 (10.36)	320 (89.64)	357 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	54 (15.13)	303 (84.87)	357 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาติดจิทัต	5 (1.40)	352 (98.60)	357 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	316 (88.52)	41 (11.48)	357 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	182 (50.98)	175 (49.02)	357 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	157 (43.98)	200 (56.02)	357 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	28 (7.84)	329 (92.16)	357 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	25 (7.00)	332 (93.00)	357 (100.00)
9. Line (ไลน์)	0 (0.00)	357 (100.00)	357 (100.00)
10. อื่น ๆ	18 (5.04)	339 (94.96)	357 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือจากวิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สายมากที่สุด จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 88.52 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชนจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาติดจิทัต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

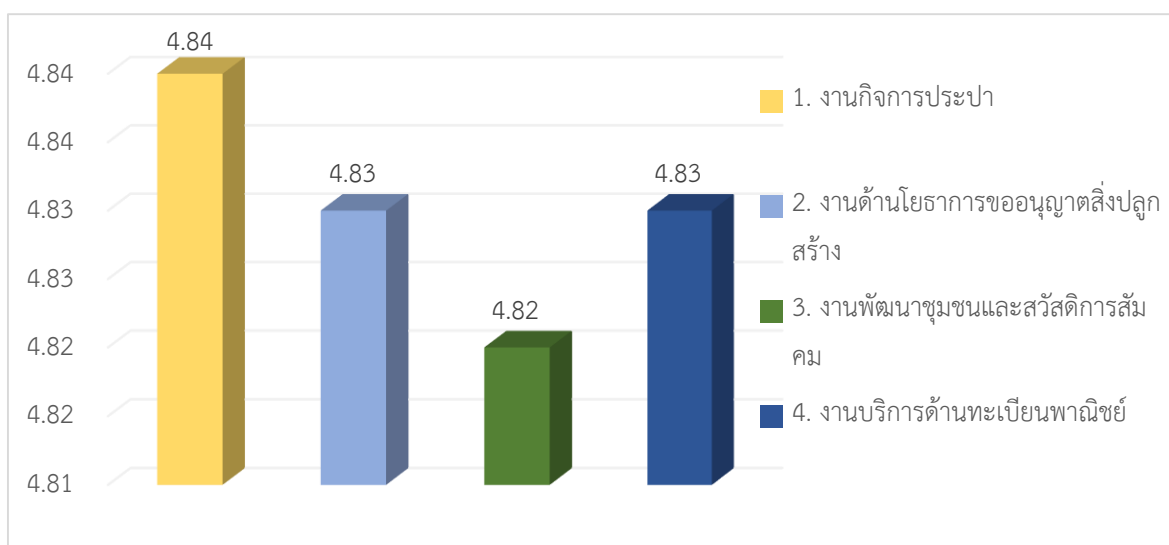
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานกิจการประปา งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 357		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานกิจการประปา	4.84	0.38	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.83	0.39	มากที่สุด
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.39	มากที่สุด
4. งานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์	4.83	0.39	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานกิจการประปา ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) งานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

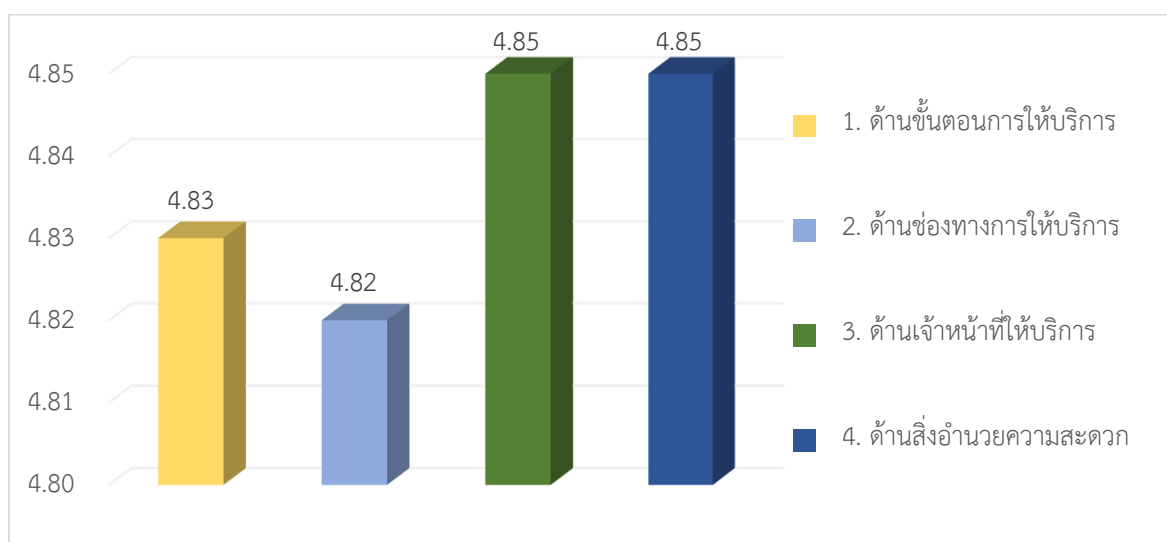
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 357		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



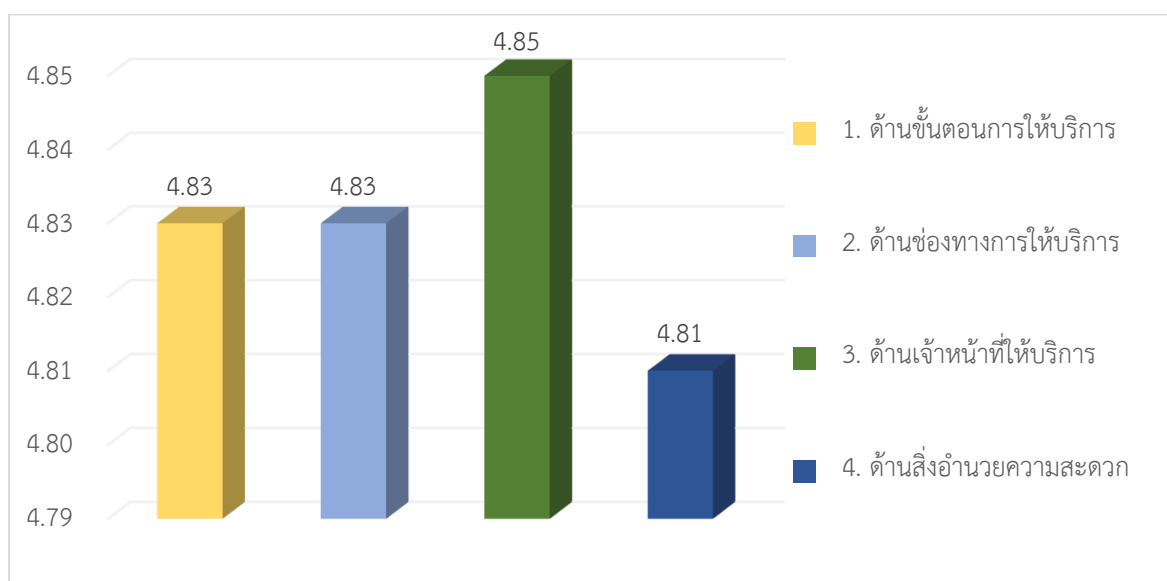
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกิจการประปา

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 357		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



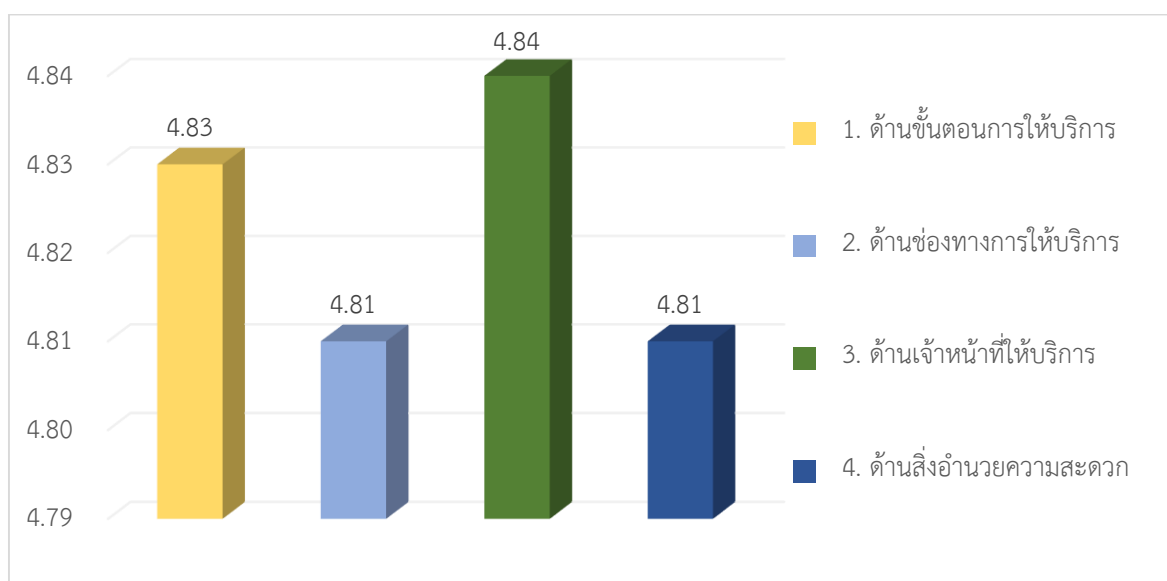
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 357		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41	มากที่สุด
รวม	4.82	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.41) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



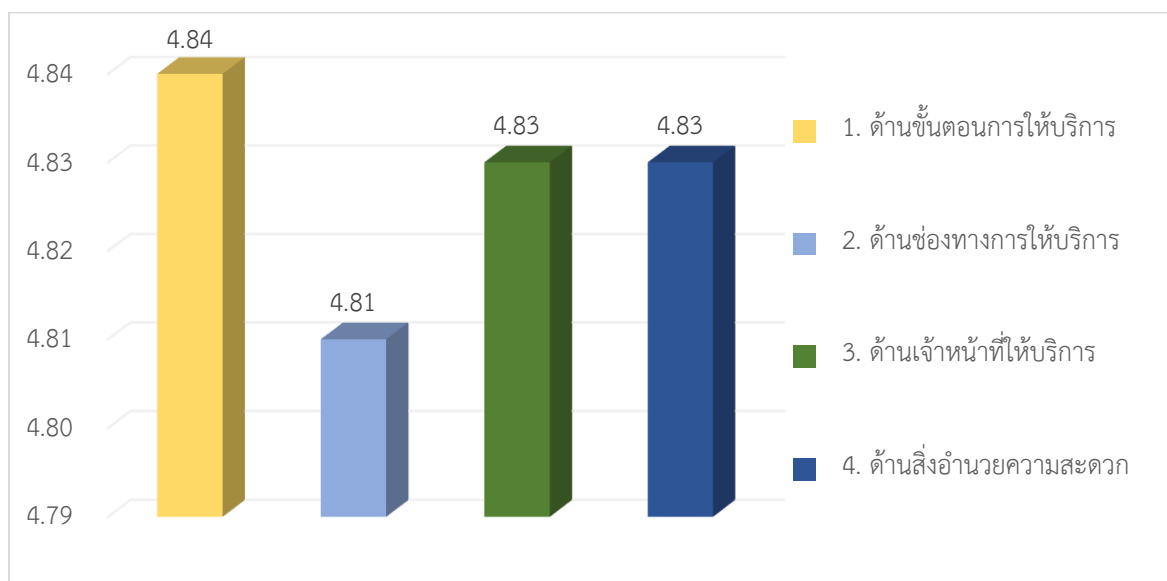
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 357		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรต้องมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/ จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อ ผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการ พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ
อำเภอบางปะหัน 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 ☐ ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล ☐ ป้ายโฆษณาดิจิทัล
☐ วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. งานกิจการประปา | 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง |
| 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4. งานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ |

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก

1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานกิจการประปา					
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 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	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					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	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					
3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	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					
ด้านช่องทางการให้บริการ	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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	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					
ด้านช่องทางการให้บริการ	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					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	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 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ 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
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมุกิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระวังจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายรัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เตชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสุนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตี้อ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	170	47.62	47.62	47.62
Valid หญิง	187	52.38	52.38	100.00
Total	357	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.88	5.88	5.88
20-40 ปี	137	38.38	38.38	44.26
Valid 41-60 ปี	133	37.25	37.25	81.51
60 ปีขึ้นไป	66	18.49	18.49	100.00
Total	357	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	111	31.09	31.09	31.09
สมรส	180	50.42	50.42	81.51
Valid หย่า/หม้าย	47	13.17	13.17	94.68
แยกกันอยู่	19	5.32	5.32	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	74	20.73	20.73	20.73
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	11.20	11.20	31.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	6.73	6.73	38.66
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	104	29.13	29.13	67.79
ปริญญาตรี	107	29.97	29.97	97.76
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.24	2.24	100.00
Total	357	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.80	9.80	9.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	75	21.01	21.01	30.81
เกษตรกร/ประมง	65	18.21	18.21	49.02
Valid พนักงานบริษัท	124	34.73	34.73	83.75
นักเรียน/นักศึกษา	33	9.25	9.25	93.00
อื่น ๆ	25	7.00	7.00	100.00
Total	357	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	12.32	12.32	12.32
5,000-10,000 บาท	95	26.61	26.61	38.94
Valid 10,001-15,000 บาท	73	20.45	20.45	59.38
15,001-20,000 บาท	81	22.69	22.69	82.07
มากกว่า 20,000 บาท	64	17.93	17.93	100.00
Total	357	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	203	56.86	56.86	56.86
5-10 ครั้งต่อปี	120	33.62	33.62	90.48
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	34	9.52	9.52	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8.30 - 10.00 น.	167	46.78	46.78	46.78
10.01 - 12.00 น.	96	26.89	26.89	73.67
Valid 12.01 - 14.00 น.	43	12.04	12.04	85.71
14.01 - 16.30 น.	51	14.29	14.29	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่า 30 นาที	332	93.00	93.00	93.00
Valid 30-59 นาที	24	6.72	6.72	99.72
1-2 ชั่วโมง	1	.28	.28	100.00
Total	357	100.00	100.00	

แผนพับ/ใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	320	89.64	89.64	89.64
Valid เลือก	37	10.36	10.36	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอ้าท์/ป้ายไว้นิล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	303	84.87	84.87	84.87
Valid เลือก	54	15.13	15.13	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	352	98.60	98.60	98.60
Valid เลือก	5	1.40	1.40	100.00
Total	357	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	41	11.48	11.48	11.48
เลือก	316	88.52	88.52	100.00
Total	357	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	175	49.02	49.02	49.02
เลือก	182	50.98	50.98	100.00
Total	357	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	200	56.02	56.02	56.02
เลือก	157	43.98	43.98	100.00
Total	357	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	329	92.16	92.16	92.16
เลือก	28	7.84	7.84	100.00
Total	357	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	332	93.00	93.00	93.00
เลือก	25	7.00	7.00	100.00
Total	357	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	357	100.00	100.00	100.00

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	339	94.96	94.96	94.96
Valid เลือก	18	5.04	5.04	100.00
Total	357	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	357	4.00	5.00	4.8347	.37194
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8011	.40668
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	357	3.00	5.00	4.8235	.41693
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	357	3.00	5.00	4.8487	.37414
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	357	4.00	5.00	4.8431	.36418
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	357	3.00	5.00	4.8067	.41619
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	357	3.00	5.00	4.8179	.40072
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	357	3.00	5.00	4.8375	.38430
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	357	3.00	5.00	4.8319	.38188
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8571	.35042
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	357	3.00	5.00	4.8683	.34678
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	4.00	5.00	4.8655	.34162
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	357	3.00	5.00	4.8571	.35834
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	357	4.00	5.00	4.8375	.36939
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	357	4.00	5.00	4.8319	.37445
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	357	3.00	5.00	4.8375	.37692
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	357	3.00	5.00	4.8543	.36882
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูปการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8403	.38910

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	357	3.00	5.00	4.8487	.38157
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	357	4.00	5.00	4.8235	.38176
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	357	4.00	5.00	4.8235	.38176
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	357	3.00	5.00	4.8487	.37414
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	357	3.00	5.00	4.8403	.37439
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	357	4.00	5.00	4.8319	.37445
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	357	3.00	5.00	4.8347	.41479
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	357	3.00	5.00	4.8179	.39365
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	357	3.00	5.00	4.8431	.37929
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	357	3.00	5.00	4.8179	.41450
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	357	3.00	5.00	4.8375	.37692
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	357	3.00	5.00	4.8347	.37942
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	4.00	5.00	4.8599	.34753
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8711	.33551
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	357	3.00	5.00	4.8655	.34974
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	357	4.00	5.00	4.8515	.35605
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	357	3.00	5.00	4.8235	.39620
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8039	.39759

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8039	.41824
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	357	3.00	5.00	4.8179	.40767
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	357	4.00	5.00	4.8375	.36939
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8319	.38916
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	357	3.00	5.00	4.8459	.36920
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	357	3.00	5.00	4.8263	.38669
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	357	3.00	5.00	4.8151	.40293
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	357	3.00	5.00	4.8011	.41353
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	357	3.00	5.00	4.8151	.40293
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	357	3.00	5.00	4.8179	.41450
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	357	3.00	5.00	4.8179	.39365
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8319	.37445
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	357	4.00	5.00	4.8263	.37936
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	4.00	5.00	4.8543	.35326
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8515	.35605
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	357	3.00	5.00	4.8375	.37692
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	357	3.00	5.00	4.8291	.38430
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	357	3.00	5.00	4.8179	.40767

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	357	3.00	5.00	4.7955	.41078
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8095	.42746
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	357	3.00	5.00	4.8263	.39389
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	357	3.00	5.00	4.8291	.39154
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8095	.40031
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	357	3.00	5.00	4.8403	.37439
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	357	3.00	5.00	4.8543	.36882
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	357	4.00	5.00	4.8431	.36418
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	357	3.00	5.00	4.7927	.43272
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	357	4.00	5.00	4.8011	.39972
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	357	4.00	5.00	4.8207	.38412
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	357	3.00	5.00	4.8095	.40726
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8319	.37445
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	357	4.00	5.00	4.8347	.37194
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	4.00	5.00	4.8459	.36151
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8403	.36681
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	357	4.00	5.00	4.8235	.38176
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	357	4.00	5.00	4.8291	.37692

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	357	3.00	5.00	4.8207	.39136
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	357	4.00	5.00	4.8347	.37194
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	357	3.00	5.00	4.8291	.38430
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	357	3.00	5.00	4.8291	.38430
Valid N (listwise)	357				

