

9สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตี๋ย.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการ ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตี๋ย	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	23
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 353 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.35) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33) งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.33) งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.35) และงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.37)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคการให้บริการ กิจกรรมสัมพันธ์ ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำความรู้ เทคนิค หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง กระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จำนวนทั้งสิ้น 353 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

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

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

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	ไม่เก็ร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 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 และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	353	100.00
ชาย	168	47.59
หญิง	185	52.41
อายุ	353	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	25	7.08
20-40 ปี	149	42.21
41-60 ปี	121	34.28
60 ปีขึ้นไป	58	16.43
สถานภาพ	353	100.00
โสด	123	34.84
สมรส	181	51.28
หย่า/หม้าย	34	9.63
แยกกันอยู่	15	4.25
ระดับการศึกษา	353	100.00
ประถมศึกษา	56	15.87
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	15.87
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	68	19.26
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	65	18.41
ปริญญาตรี	86	24.36
สูงกว่าปริญญาตรี	22	6.23
อาชีพ	353	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	18.13
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	84	23.80
เกษตรกรรม/ประมง	50	14.16
พนักงานบริษัท	85	24.08
นักเรียน/นักศึกษา	45	12.75
อื่น ๆ	25	7.08

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	353	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	73	20.68
5,000-10,000 บาท	94	26.63
10,001-15,000 บาท	51	14.45
15,001-20,000 บาท	64	18.13
มากกว่า 20,000 บาท	71	20.11
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	353	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	268	75.92
5-10 ครั้งต่อปี	66	18.70
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	19	5.38
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	353	100.00
8.30-10.00 น.	141	39.94
10.01-12.00 น.	71	20.11
12.01-14.00 น.	57	16.15
14.01-16.30 น.	84	23.80
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	353	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	335	94.90
30-59 นาที	18	5.10
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 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.41 และเป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 47.59

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 42.21 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41–60 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.28 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.36 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.26 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.08 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000–10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.63 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 75.92 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5–10 ครั้งต่อปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30–10.00 น. จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01–16.30 น. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 12.01–14.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 94.90 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30–59 นาที จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 353		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	21 (5.95)	332 (94.05)	353 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	38 (10.76)	315 (89.24)	353 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาติดจัท	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)
4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	283 (80.17)	70 (19.83)	353 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	185 (52.41)	168 (47.59)	353 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	130 (36.83)	223 (63.17)	353 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	63 (17.85)	290 (82.15)	353 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	61 (17.28)	292 (82.72)	353 (100.00)
9. Line (ไลน์)	8 (2.27)	345 (97.73)	353 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จากวิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย มากที่สุด จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 80.17 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.41 และน้อยที่สุด คือ Line (ไลน์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

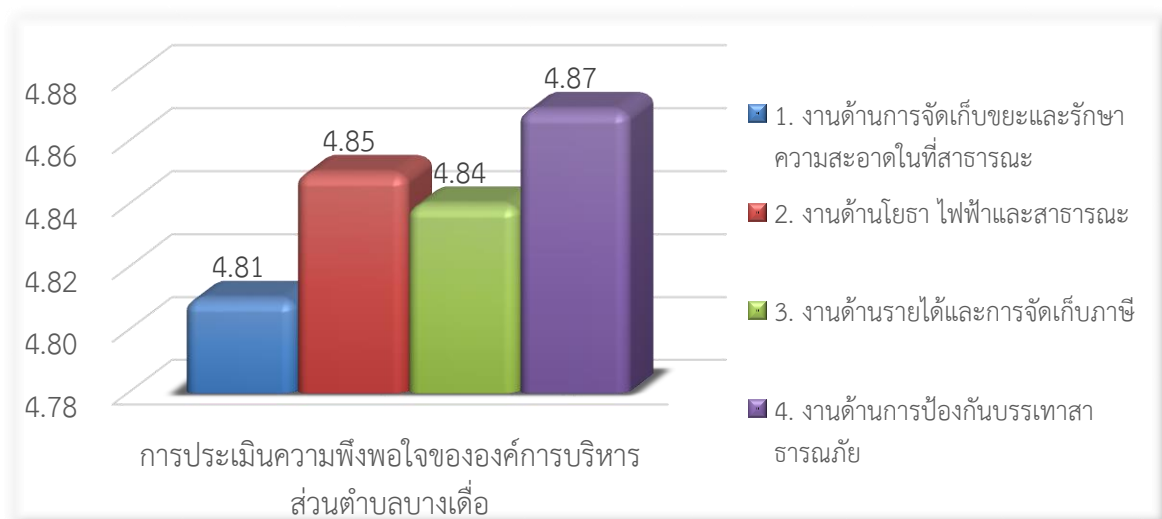
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ งานด้านรายได้ และการจัดเก็บภาษี และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.81	0.37	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ	4.85	0.33	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี	4.84	0.35	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.33	มากที่สุด
รวม	4.84	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.35)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.33) งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.35) และงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 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

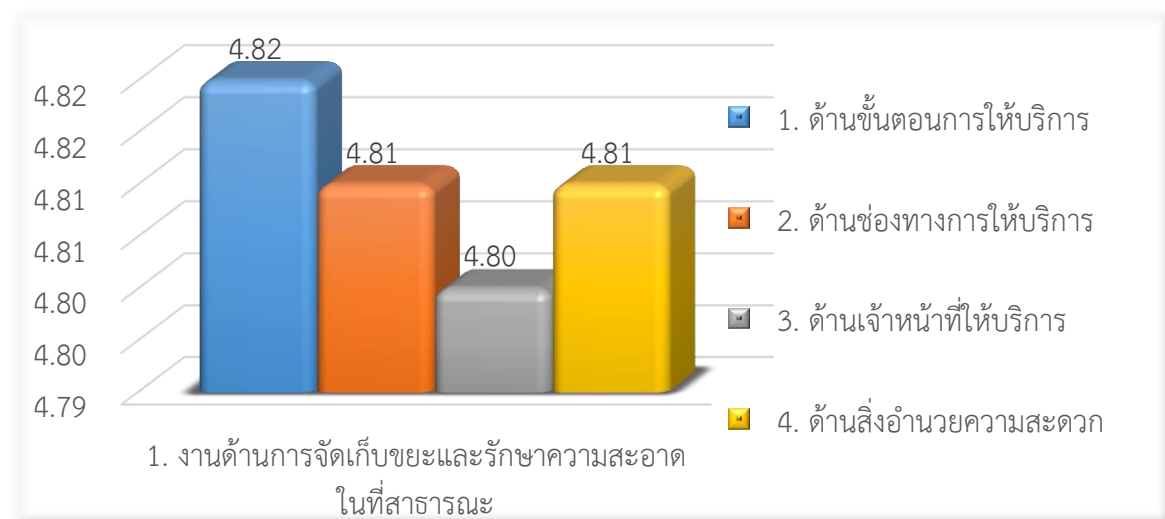
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.36	มากที่สุด
รวม	4.81	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.36) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



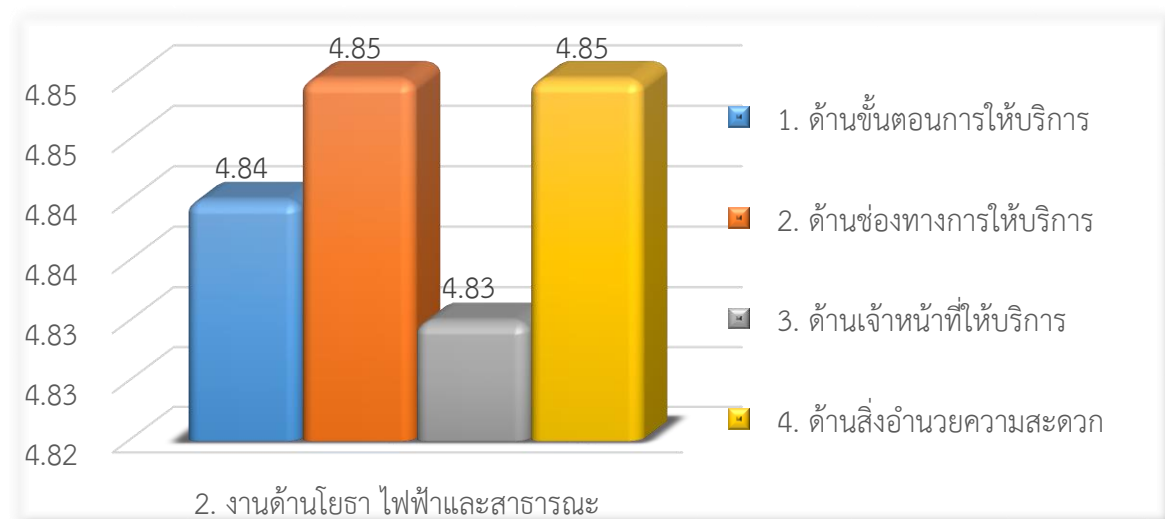
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.32	มากที่สุด
รวม	4.85	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.33) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.32) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



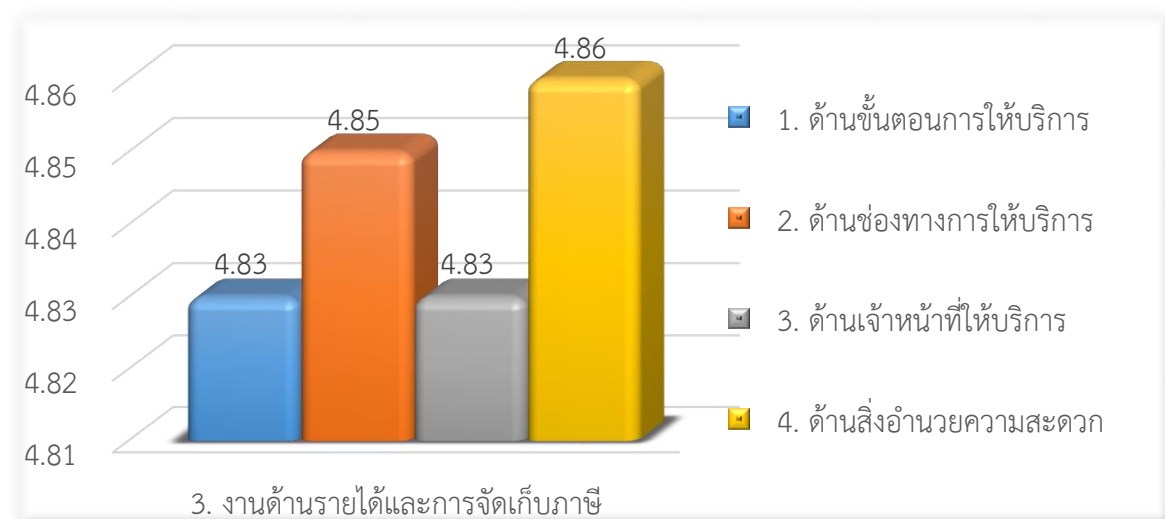
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.84	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.35)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.34) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.36) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



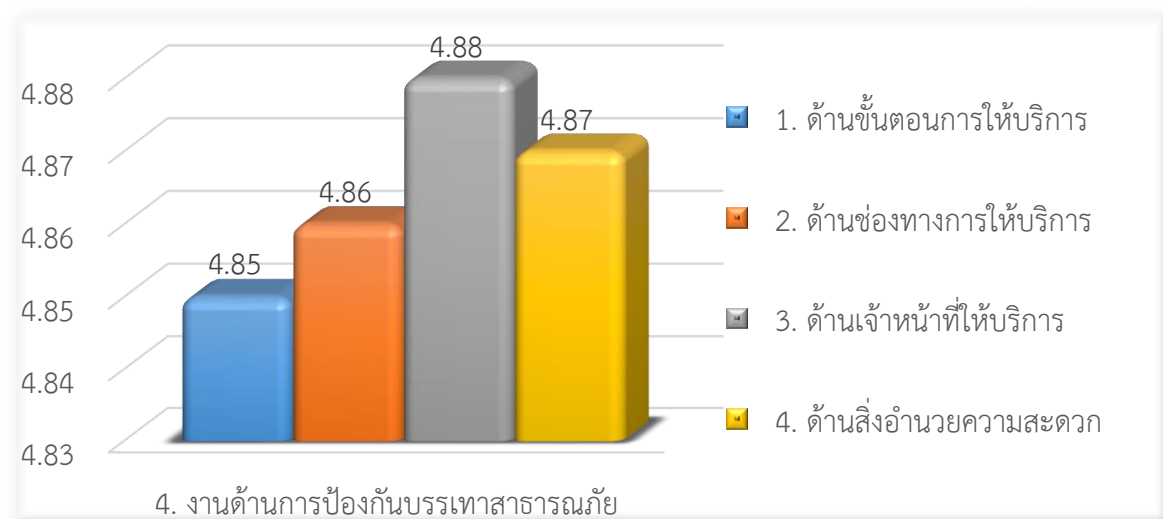
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.31	มากที่สุด
รวม	4.87	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.31) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.33) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคการให้บริการ กิจกรรมสัมพันธ์ ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำความรู้ เทคนิค หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 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/ป้ายไวเนล ☐ ป้ายโฆษณาติดรถ
☐ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ
3. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี
4. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต้องงานด้านการจัดเก็บขยะและรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต้องงานด้านโยธา ไฟฟ้าและสาธารณะ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	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					
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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี					
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					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 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					

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
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุณ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	168	47.59	47.59	47.59
	หญิง	185	52.41	52.41	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	25	7.08	7.08	7.08
	20-40 ปี	149	42.21	42.21	49.29
	41-60 ปี	121	34.28	34.28	83.57
	60 ปีขึ้นไป	58	16.43	16.43	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

		สถานภาพ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	123	34.84	34.84	34.84
	สมรส	181	51.28	51.28	86.12
	หย่า/หม้าย	34	9.63	9.63	95.75
	แยกกันอยู่	15	4.25	4.25	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

		ระดับการศึกษา			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	56	15.87	15.87	15.86
	มัธยมศึกษาตอนต้น	56	15.87	15.87	31.73
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	68	19.26	19.26	50.99
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	65	18.41	18.41	69.41
	ปริญญาตรี	86	24.36	24.36	93.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	6.23	6.23	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	18.13	18.13	18.13
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	84	23.80	23.80	41.93
	เกษตรกร/ประมง	50	14.16	14.16	56.09
	พนักงานบริษัท	85	24.08	24.08	80.17
	นักเรียน/นักศึกษา	45	12.75	12.75	92.92
	อื่น ๆ	25	7.08	7.08	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	73	20.68	20.68	20.68
	5,000-10,000 บาท	94	26.63	26.63	47.31
	10,001-15,000 บาท	51	14.45	14.45	61.76
	15,001-20,000 บาท	64	18.13	18.13	79.89
	มากกว่า 20,000 บาท	71	20.11	20.11	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	268	75.92	75.92	75.92
	5-10 ครั้งต่อปี	66	18.70	18.70	94.62
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	19	5.38	5.38	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30 - 10.00 น.	141	39.94	39.94	39.94
	10.01 - 12.00 น.	71	20.11	20.11	60.06
	12.01 - 14.00 น.	57	16.15	16.15	76.20
	14.01 - 16.30 น.	84	23.80	23.80	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	335	94.90	94.90	94.90
	30-59 นาที	18	5.10	5.10	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ผ่านพับ/ใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	332	94.05	94.05	94.05
	เลือก	21	5.95	5.95	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไว้นิล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	315	89.24	89.24	89.24
	เลือก	38	10.76	10.76	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	353	100.00	100.00	100.00

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	70	19.83	19.83	19.83
	เลือก	283	80.17	80.17	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	168	47.59	47.59	47.59
	เลือก	185	52.41	52.41	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	223	63.17	63.17	63.17
	เลือก	130	36.83	36.83	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	290	82.15	82.15	82.15
	เลือก	63	17.85	17.85	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	292	82.72	82.72	82.72
	เลือก	61	17.28	17.28	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	97.73	97.73	97.73
	เลือก	8	2.27	2.27	100.00
	Total	353	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	353	100.00	100.00	100.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	353	4.00	5.00	4.9093	.28752
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.6969	.46026
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	353	4.00	5.00	4.8215	.38345
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	353	4.00	5.00	4.8385	.36849
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	353	4.00	5.00	4.8527	.35492
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	353	4.00	5.00	4.8697	.33712
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	353	4.00	5.00	4.6686	.47140
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	353	4.00	5.00	4.7989	.40142
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	353	4.00	5.00	4.9093	.28752
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	353	4.00	5.00	4.8782	.32753
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	353	4.00	5.00	4.6459	.47892
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	353	4.00	5.00	4.8697	.33712
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.8130	.39044
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	353	4.00	5.00	4.7564	.42988
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	353	4.00	5.00	4.8187	.38582
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	353	4.00	5.00	4.9122	.28343
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.6544	.47624
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.7677	.42290
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	353	4.00	5.00	4.9235	.26615
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	353	4.00	5.00	4.9943	.07516

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.6516	.47715
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	353	4.00	5.00	4.8045	.39712
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	353	4.00	5.00	4.9122	.28343
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	353	4.00	5.00	4.8414	.36586
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	353	4.00	5.00	4.9547	.20831
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	353	4.00	5.00	4.7734	.41924
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	353	4.00	5.00	4.7989	.40142
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	353	4.00	5.00	4.8924	.31038
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	353	4.00	5.00	4.9348	.24715
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	353	4.00	5.00	4.7054	.45652
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	353	4.00	5.00	4.8300	.37614
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.9008	.29929
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	353	4.00	5.00	4.7762	.41738
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	353	4.00	5.00	4.8612	.34624
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	353	4.00	5.00	4.9688	.17400
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.7025	.45779
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.8159	.38815
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	353	4.00	5.00	4.9178	.27499
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	353	4.00	5.00	4.9235	.26615
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.7252	.44704

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	353	4.00	5.00	4.8300	.37614
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	353	4.00	5.00	4.8555	.35207
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	353	4.00	5.00	4.8300	.37614
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	353	4.00	5.00	4.9405	.23688
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	353	4.00	5.00	4.7422	.43804
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	353	4.00	5.00	4.7960	.40352
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	353	4.00	5.00	4.9207	.27062
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	353	4.00	5.00	4.9122	.28343
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	353	4.00	5.00	4.7507	.43322
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	353	4.00	5.00	4.8329	.37363
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.8187	.38582
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	353	4.00	5.00	4.8159	.38815
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	353	4.00	5.00	4.8499	.35772
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	353	4.00	5.00	4.9122	.28343
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.7479	.43485
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.8300	.37614
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	353	4.00	5.00	4.9348	.24715
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	353	4.00	5.00	4.9490	.22029
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.7365	.44113
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	353	4.00	5.00	4.8329	.37363

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	353	4.00	5.00	4.8697	.33712
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	353	4.00	5.00	4.8669	.34021
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	353	4.00	5.00	4.9462	.22599
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการ ติดต่อ มีความชัดเจน	353	4.00	5.00	4.7847	.41161
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	353	4.00	5.00	4.8300	.37614
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	353	4.00	5.00	4.8980	.30306
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ ให้บริการ	353	4.00	5.00	4.9093	.28752
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มี อัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	353	4.00	5.00	4.8130	.39044
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	353	4.00	5.00	4.8669	.34021
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.8725	.33398
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	353	4.00	5.00	4.8782	.32753
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	353	4.00	5.00	4.9178	.27499
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	353	4.00	5.00	4.9320	.25208
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและ เพียงพอ ต่อการให้บริการ	353	4.00	5.00	4.7365	.44113
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	353	4.00	5.00	4.8442	.36319
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	353	4.00	5.00	4.9660	.18147
Valid N (listwise)	353				