



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางโพธิ์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท.....	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 337 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) งานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพของทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จำนวนทั้งสิ้น 337 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 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 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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการ
ในแต่ละงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	337	100.00
ชาย	134	39.76
หญิง	203	60.24
อายุ	337	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.23
20-40 ปี	117	34.72
41-60 ปี	114	33.83
60 ปีขึ้นไป	85	25.22
สถานภาพ	337	100.00
โสด	110	32.64
สมรส	156	46.29
หย่า/หม้าย	52	15.43
แยกกันอยู่	19	5.64
ระดับการศึกษา	337	100.00
ประถมศึกษา	81	24.04
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	11.27
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	51	15.13
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	14.54
ปริญญาตรี	99	29.38
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.64
อาชีพ	337	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	11.87
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	70	20.77
เกษตรกร/ประมง	88	26.11
พนักงานบริษัท	82	24.34
นักเรียน/นักศึกษา	30	8.90
อื่น ๆ	27	8.01

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	337	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	47	13.95
5,000–10,000 บาท	99	29.37
10,001–15,000 บาท	70	20.77
15,001–20,000 บาท	53	15.73
มากกว่า 20,000 บาท	68	20.18
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	337	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	271	80.42
5–10 ครั้งต่อปี	61	18.10
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.48
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	337	100.00
8.30 - 10.00 น.	132	39.17
10.01 - 12.00 น.	81	24.04
12.01 - 14.00 น.	67	19.88
14.01 - 16.30 น.	57	16.91
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	337	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	227	67.36
30 - 59 นาที	87	25.82
1 - 2 ชั่วโมง	14	4.15
3 - 4 ชั่วโมง	5	1.48
มากกว่า 4 ชั่วโมง	4	1.19

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 60.24 และเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.76

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.72 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.83 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.64 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.11 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.01

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.77 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 80.42 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.91

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 67.36 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.82 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19

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

สื่อ	N = 337		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	27 (8.01)	310 (91.99)	337 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	80 (23.74)	257 (76.26)	337 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	9 (2.67)	328 (97.33)	337 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	41 (12.17)	296 (87.83)	337 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	233 (69.14)	104 (30.86)	337 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	151 (44.81)	186 (55.19)	337 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	90 (26.71)	247 (73.29)	337 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	124 (36.80)	213 (63.20)	337 (100.00)
9. Line (ไลน์)	44 (13.06)	293 (86.94)	337 (100.00)
10. อื่น ๆ	13 (3.86)	324 (96.14)	337 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 69.14 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาดิจิทัล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

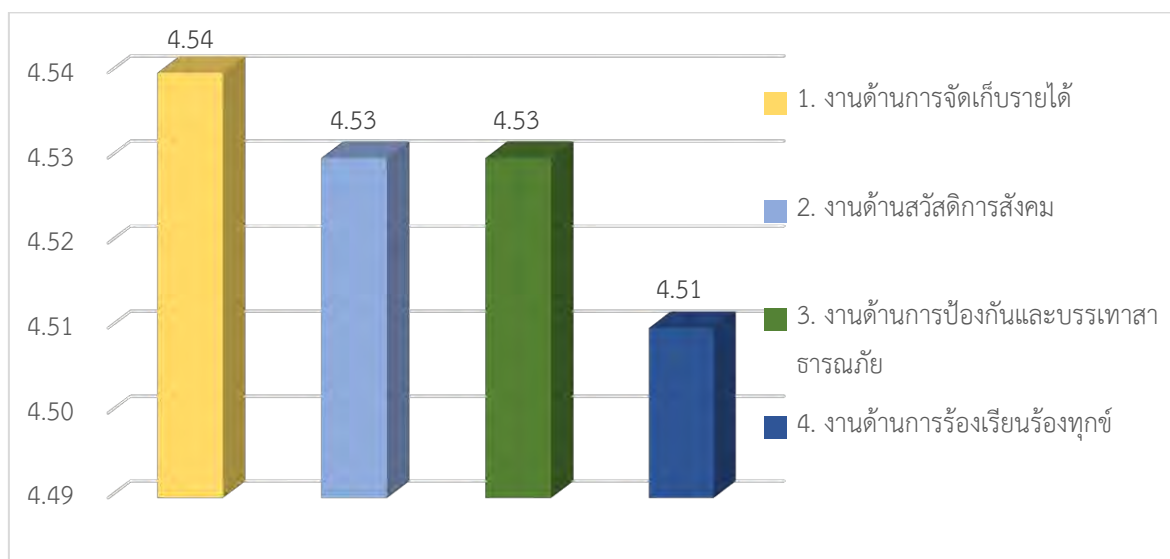
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 337		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.54	0.55	มากที่สุด
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.53	0.55	มากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53	0.55	มากที่สุด
4. งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์	4.51	0.55	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

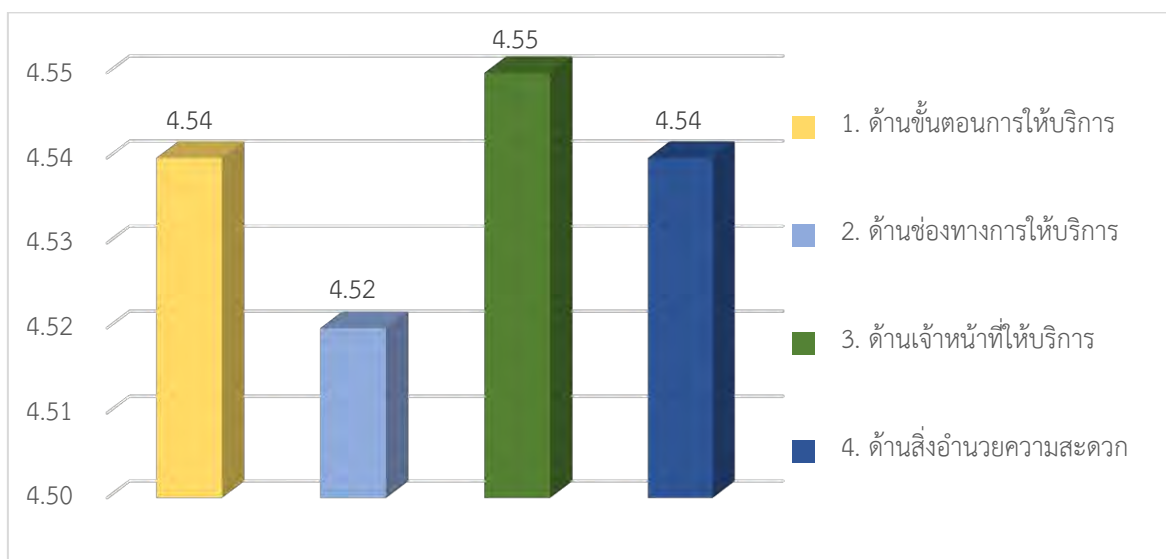
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 337		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.55	มากที่สุด
รวม	4.54	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



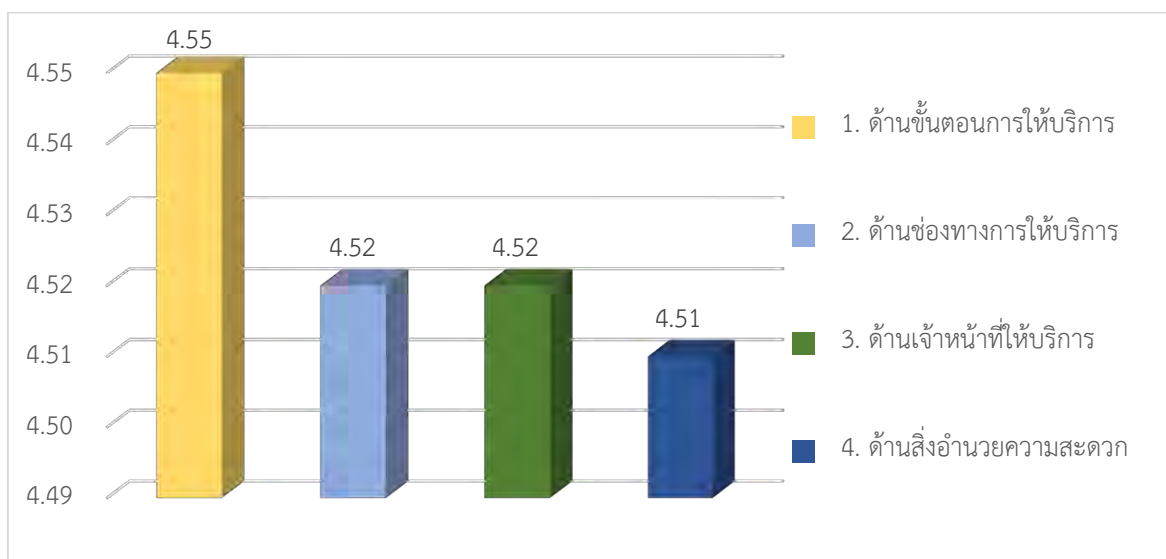
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 337		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.56	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



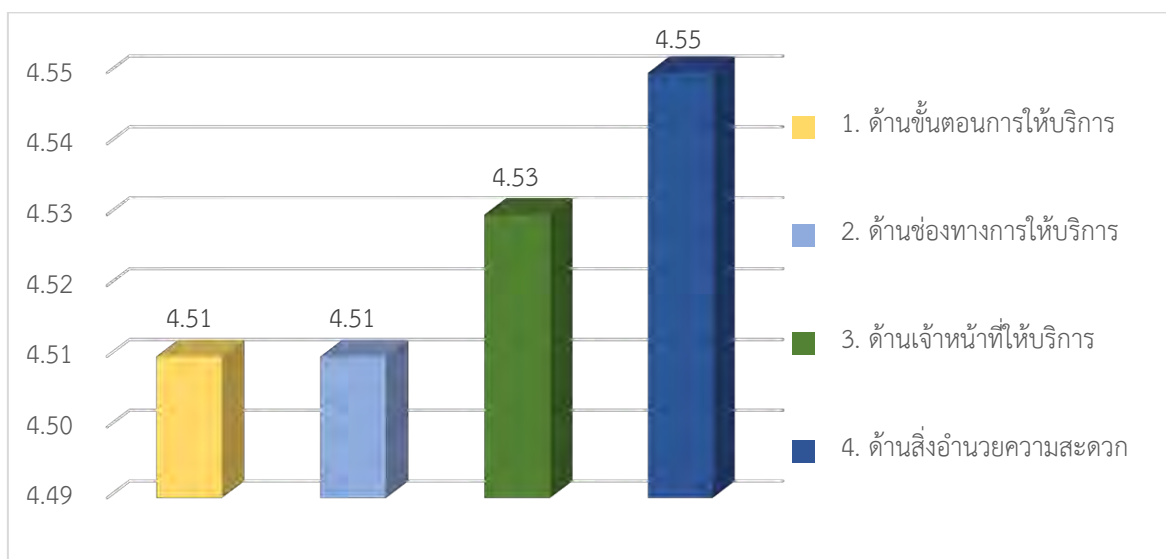
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 337		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.53	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



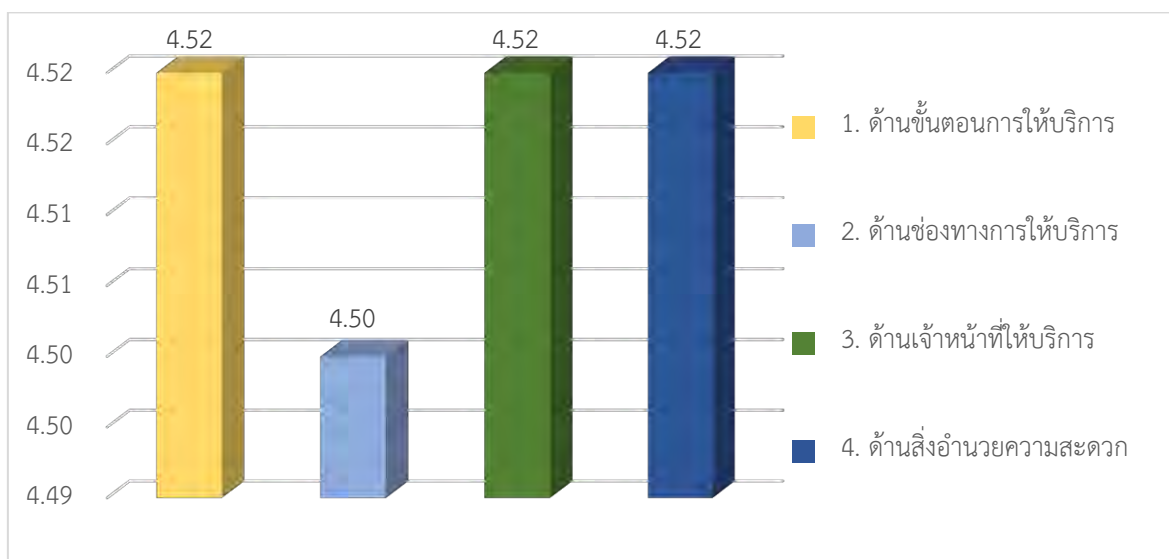
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 337		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.52	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.56	มากที่สุด
รวม	4.51	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
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 ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล ป้ายโฆษณาดิจิทัล
 วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
 Website (เว็บไซต์) Facebook (เฟซบุ๊ก) Line (ไลน์)
 อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้
2. งานด้านสวัสดิการสังคม
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต้องงานด้านการจัดเก็บรายได้					
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 เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต้องงานด้านสวัสดิการสังคม					
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 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) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์					
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					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 ทาสาธน์ตย์ตระกูล	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
นางชนิต เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	134	39.76	39.76	39.76
Valid หญิง	203	60.24	60.24	100.00
Total	337	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.23	6.23	6.23
20-40 ปี	117	34.72	34.72	40.95
Valid 41-60 ปี	114	33.83	33.83	74.78
60 ปีขึ้นไป	85	25.22	25.22	100.00
Total	337	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	110	32.64	32.64	32.64
สมรส	156	46.29	46.29	78.93
Valid หย่า/หม้าย	52	15.43	15.43	94.36
แยกกันอยู่	19	5.64	5.64	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	81	24.04	24.04	24.04
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	11.27	11.27	35.31
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	51	15.13	15.13	50.45
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	14.54	14.54	64.99
ปริญญาตรี	99	29.38	29.38	94.36
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.64	5.64	100.00
Total	337	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	11.87	11.87	11.87
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	70	20.77	20.77	32.64
เกษตรกรรม/ประมง	88	26.11	26.11	58.75
Valid พนักงานบริษัท	82	24.34	24.34	83.09
นักเรียน/นักศึกษา	30	8.90	8.90	91.99
อื่น ๆ	27	8.01	8.01	100.00
Total	337	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	47	13.95	13.95	13.95
5,000-10,000 บาท	99	29.37	29.37	43.32
Valid 10,001-15,000 บาท	70	20.77	20.77	64.09
15,001-20,000 บาท	53	15.73	15.73	79.82
มากกว่า 20,000 บาท	68	20.18	20.18	100.00
Total	337	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	271	80.42	80.42	80.42
5-10 ครั้งต่อปี	61	18.10	18.10	98.52
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.48	1.48	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
8.30 - 10.00 น.	132	39.17	39.17	39.17
10.01 - 12.00 น.	81	24.04	24.04	63.20
12.01 - 14.00 น.	67	19.88	19.88	83.09
14.01 - 16.30 น.	57	16.91	16.91	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
น้อยกว่า 30 นาที	227	67.36	67.36	67.36
30-59 นาที	87	25.82	25.82	93.18
1-2 ชั่วโมง	14	4.15	4.15	97.33
3-4 ชั่วโมง	5	1.48	1.48	98.81
มากกว่า 4 ชั่วโมง	4	1.19	1.19	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ผ่านพับ/ใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ไม่เลือก	310	91.99	91.99	91.99
เลือก	27	8.01	8.01	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวนิล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	257	76.26	76.26	76.26
Valid เลือก	80	23.74	23.74	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	328	97.33	97.33	97.33
Valid เลือก	9	2.67	2.67	100.00
Total	337	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	296	87.83	87.83	87.83
Valid เลือก	41	12.17	12.17	100.00
Total	337	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	104	30.86	30.86	30.86
Valid เลือก	233	69.14	69.14	100.00
Total	337	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	186	55.19	55.19	55.19
Valid เลือก	151	44.81	44.81	100.00
Total	337	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	247	73.29	73.29	73.29
Valid เลือก	90	26.71	26.71	100.00
Total	337	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	213	63.20	63.20	63.20
Valid เลือก	124	36.80	36.80	100.00
Total	337	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	293	86.94	86.94	86.94
Valid เลือก	44	13.06	13.06	100.00
Total	337	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	324	96.14	96.14	96.14
Valid เลือก	13	3.86	3.86	100.00
Total	337	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	337	3.00	5.00	4.6083	.51263
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	337	3.00	5.00	4.5282	.53447
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	337	3.00	5.00	4.5401	.53926
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	337	2.00	5.00	4.5193	.59792
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	337	2.00	5.00	4.5134	.56744
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	337	2.00	5.00	4.5252	.58766
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	337	3.00	5.00	4.5104	.54613
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	337	3.00	5.00	4.5341	.54516
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	337	2.00	5.00	4.5104	.57273
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5460	.58640
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	337	2.00	5.00	4.4896	.56224

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.12 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	337	2.00	5.00	4.5579	.58023
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5223	.54029
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและ เป็นธรรม	337	3.00	5.00	4.5727	.52460
1.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	337	3.00	5.00	4.5994	.53151
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการ ติดต่อ	337	3.00	5.00	4.5401	.55557
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	337	3.00	5.00	4.5015	.55701
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/ สัญลักษณ์ บอกจุดการ ให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	337	2.00	5.00	4.5490	.56019
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ รองรับผู้มารอใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	337	3.00	5.00	4.5638	.53139
2.1 การให้บริการเป็นระบบ และไม่ซับซ้อน	337	3.00	5.00	4.5608	.52042
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	337	3.00	5.00	4.5519	.53269
2.3 การให้บริการด้วยความ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ	337	3.00	5.00	4.5341	.55059

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	337	2.00	5.00	4.5697	.56329
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	337	2.00	5.00	4.5549	.56493
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	337	3.00	5.00	4.5727	.52460
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	337	3.00	5.00	4.4896	.52388
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	337	3.00	5.00	4.5134	.55149
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	337	2.00	5.00	4.5223	.57756
2.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	337	3.00	5.00	4.5371	.53947
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	337	3.00	5.00	4.5045	.53520
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	337	2.00	5.00	4.5223	.57239
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5045	.54621

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	337	2.00	5.00	4.5134	.57267
2.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	337	2.00	5.00	4.5430	.54452
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	337	3.00	5.00	4.5312	.53985
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5134	.54606
2.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	337	3.00	5.00	4.4866	.55686
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	337	2.00	5.00	4.5104	.58303
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	337	3.00	5.00	4.5430	.52220
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	337	3.00	5.00	4.4955	.54073
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	337	3.00	5.00	4.4777	.56189
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	337	2.00	5.00	4.4926	.56755
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	337	3.00	5.00	4.5163	.55678

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	337	3.00	5.00	4.5371	.54496
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	337	3.00	5.00	4.5045	.54073
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	337	3.00	5.00	4.4955	.58310
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	337	2.00	5.00	4.5193	.58280
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5460	.54972
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	337	2.00	5.00	4.5223	.56716
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	337	3.00	5.00	4.5579	.53764
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	337	3.00	5.00	4.4896	.57273
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	337	2.00	5.00	4.5401	.57142
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	337	3.00	5.00	4.5490	.56019

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการ ติดต่อ	337	3.00	5.00	4.5994	.52019
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	337	3.00	5.00	4.5430	.52220
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/ สัญลักษณ์ บอกจุดการ ให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	337	3.00	5.00	4.5519	.53269
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	337	3.00	5.00	4.5252	.54564
4.1 การให้บริการเป็นระบบ และไม่ซับซ้อน	337	3.00	5.00	4.5252	.56704
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	337	3.00	5.00	4.5104	.52953
4.3 การให้บริการด้วยความ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ	337	3.00	5.00	4.5134	.55686
4.4 การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	337	3.00	5.00	4.5223	.53475
4.5 การให้คำแนะนำ/มี เอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	337	3.00	5.00	4.5371	.54496
4.6 การติดต่อประสานงานมี ช่องทางที่หลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	337	3.00	5.00	4.4955	.57280

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.7 การแจ้งข้อมูลของ ผู้รับผิดชอบงานและช่องทาง การติดต่อ มีความชัดเจน	337	3.00	5.00	4.4629	.55578
4.8 การให้บริการในช่องทาง ต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของ ผู้รับบริการ	337	2.00	5.00	4.5193	.55668
4.9 ช่องทางการรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	337	2.00	5.00	4.5252	.54016
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงาน ที่ให้บริการ	337	3.00	5.00	4.5163	.53497
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเรียบร้อย มี อัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับ บริการ	337	3.00	5.00	4.5371	.52266
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	337	3.00	5.00	4.5134	.55686
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	337	2.00	5.00	4.5045	.55700
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและ เป็นธรรม	337	2.00	5.00	4.5163	.54598
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	337	2.00	5.00	4.5134	.55149
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการ ติดต่อ	337	3.00	5.00	4.5312	.55076

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	337	3.00	5.00	4.5015	.54622
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/ สัญลักษณ์ บอกจุดการ ให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	337	3.00	5.00	4.5341	.55597
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	337	2.00	5.00	4.5074	.57277
Valid N (listwise)	337				

