



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	7
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน	12
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	29
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงตัวแทนจากทั้งภาครัฐและเอกชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จำนวนทั้งสิ้น 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงเรียงตามค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ ผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์จากคะแนนที่มีค่าต่ำสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง
2. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ควรมีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ควรมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RUS

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาลิษฐ์ บุญมี)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านส่งเสริมการศึกษา และงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จำนวนทั้งสิ้น 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนก

ตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $(5 - 1) / 5$

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = 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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละ ด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ ดังนี้

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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	41.62
หญิง	202	58.38
รวม	346	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.45
20-40 ปี	143	41.33
41-59 ปี	143	41.33
60 ปีขึ้นไป	55	15.9
รวม	346	100.00
สถานภาพ		
โสด	90	26.01
สมรส	245	70.81
หย่า/หม้าย	7	2.02
แยกกันอยู่	4	1.16
รวม	346	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	75	21.68
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	13.87
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	27.17
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	66	19.08
ปริญญาตรี	61	17.63
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.58
รวม	346	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.89
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	87	25.14
เกษตรกร/ประมง	164	47.4
พนักงานบริษัทเอกชน	66	19.08
นักเรียน/นักศึกษา	19	5.49
อื่น ๆ ระบุ	0	0.00
รวม	346	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	23.7
5,000–10,000 บาท	70	20.23
10,001 – 15,000 บาท	102	29.48
15,001– 20,000 บาท	62	17.92
มากกว่า 20,000 บาท	30	8.67
รวม	346	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	310	89.6
5-10 ครั้งต่อปี	31	8.96
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.45
รวม	346	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	332	95.95
30-60 นาที	8	2.31
2-3 ชั่วโมง	2	0.58
3-4 ชั่วโมง	4	1.16
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้
เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 58.38 และเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี และอายุ 41-59 ปี จำนวนกลุ่มละ 143 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 70.81 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม/ ประมง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.00

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.48 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ รับบริการ 6 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 และน้อยที่สุด คือ รับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 95.95 รองลงมา คือ เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการเข้ารับบริการมากกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	n = 346		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. หนังสือพิมพ์	3 (0.87)	343 (99.13)	346 (100.00)
2. เสียงตามสาย	337 (97.40)	9 (2.60)	346 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	0 (0.00)	346 (100.00)	346 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	3 (0.87)	343 (99.13)	346 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	84 (24.28)	262 (75.72)	346 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	346 (100.00)	346 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	1 (0.29)	345 (99.71)	346 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)	85 (24.57)	261 (75.43)	346 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	36 (10.4)	310 (89.6)	346 (100.00)
10. อื่น ๆ	71 (20.52)	275 (79.48)	346 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน มากที่สุด คือ จากเสียงตามสาย จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.57 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากป้ายคัทเอาท์ และรถแห่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต
- 2) งานด้านจัดเก็บรายได้
- 3) งานด้านส่งเสริมการศึกษา
- 4) งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3

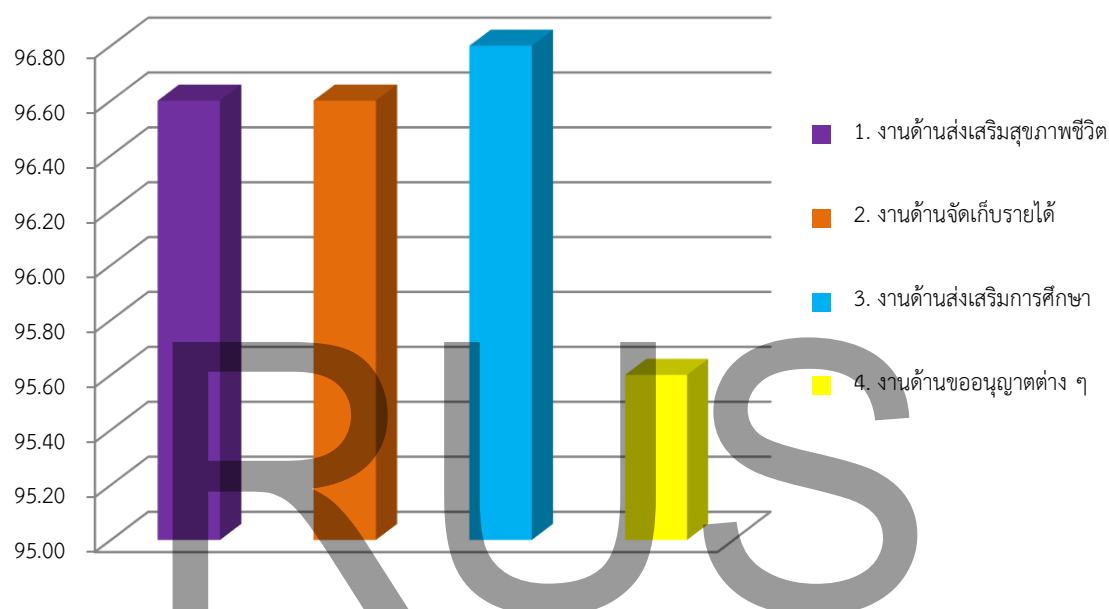
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	n = 346			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บรายได้	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ	4.78	0.71	95.60	มากที่สุด
รวม	4.82	0.61	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านส่งเสริมการศึกษา ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.53$) และงานด้านจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

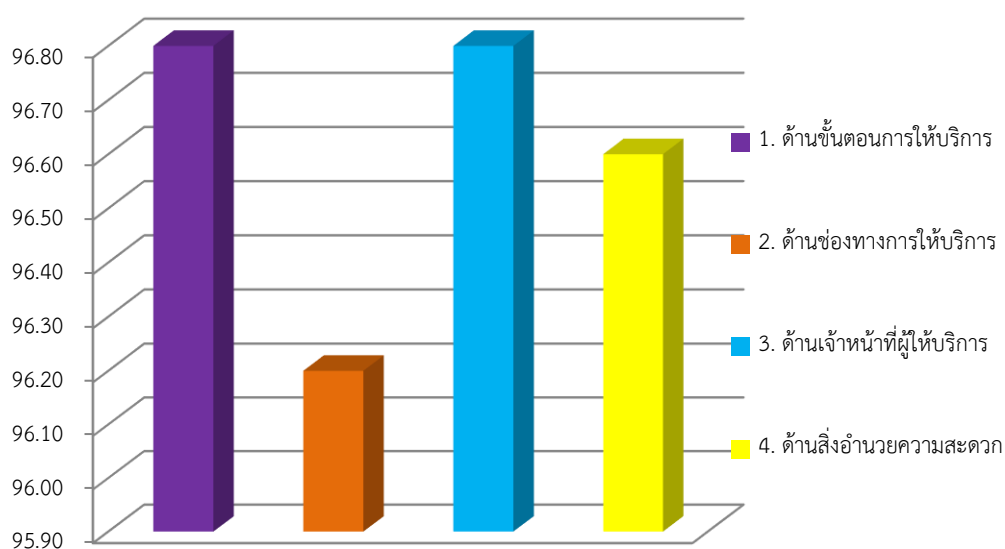
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 346			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.54	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
รวม	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดสองด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.53$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต

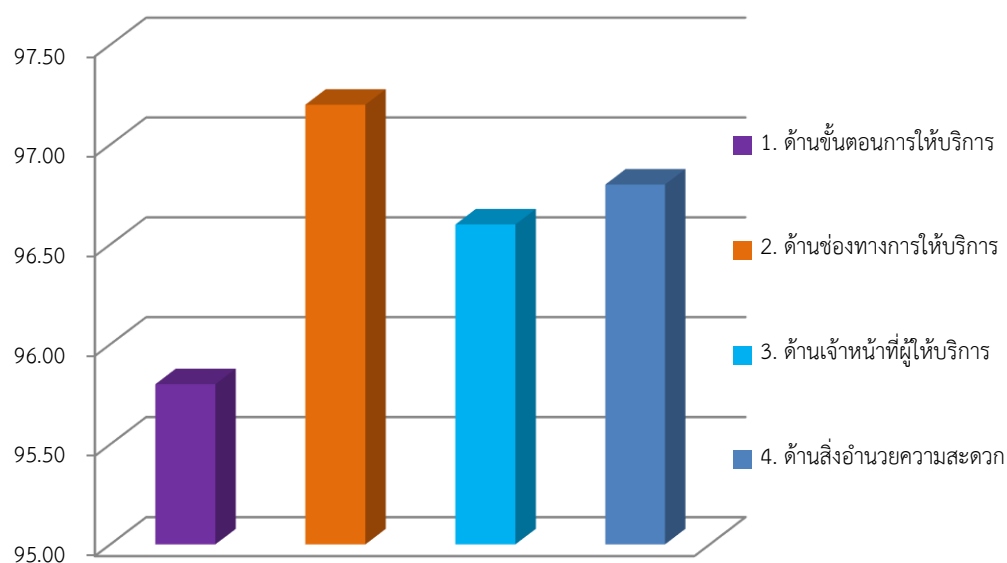
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 346			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.72	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.74	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.55	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
รวม	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ และ $S.D. = 0.74$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$ และ $S.D. = 0.72$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ



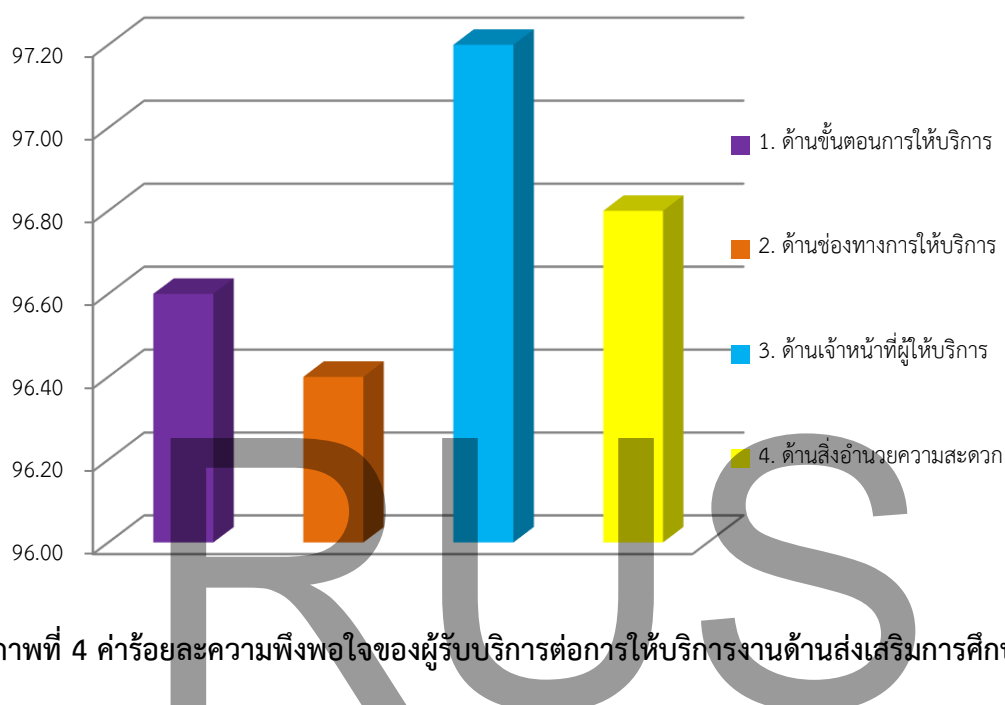
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 346			ระดับ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.55	96.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
รวม	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา

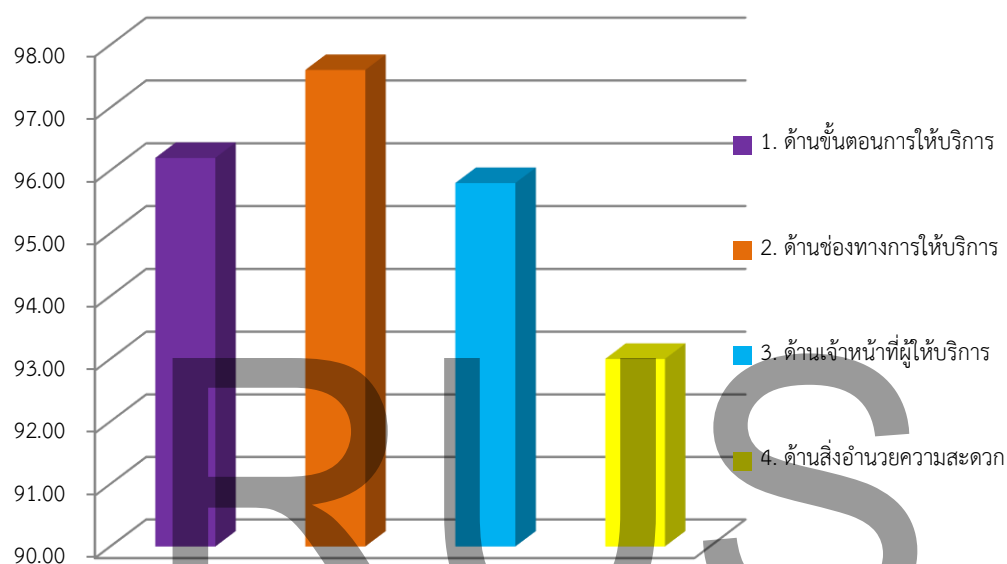
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$n = 346$			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	$S.D.$	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.66	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.77	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.83	93.00	มากที่สุด
รวม	4.78	0.71	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$ และ $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$ และ $S.D. = 0.83$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิเคราะห์จากคะแนนที่มีค่าต่ำสุดในแต่ละด้าน ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง
2. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ควรมีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ควรมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน

ภาคผนวก
RUS

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

RUS



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-60 ปี | <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หย่า / หม้าย | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> 5 - 10 ครั้งต่อปี |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 30-60 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 2-3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเอาท | <input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน | <input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง | <input type="checkbox"/> Line |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต
2. งานด้านจัดเก็บรายได้
3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา
4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดงานด้านจัดเก็บรายได้

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีธรรมาภิบาล เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและ ไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอ ภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมกว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านขออนุญาตต่าง ๆ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

RUSS

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1) ผศ.ดร.สาลินันท์ บุญมี | นักวิจัย |
| 2) ผศ.ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์ | นักวิจัย |
| 3) ผศ.รัชเมศวร์ ตันวิญกุล | นักวิจัย |
| 4) ผศ.ชุตินา กลั่นไพฑูรย์ | นักวิจัย |
| 5) ผศ.อดิศักดิ์ สารธรรม | นักวิจัย |
| 6) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง | นักวิจัย |
| 7) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ | นักวิจัย |
| 8) นางสาวกาญจนา ส่งสวัสดิ์ | นักวิจัย |
| 9) นายชาญณรงค์ หนูอินทร์ | นักวิจัย |
| 10) นางณัฐกานต์ โตนวล | นักวิจัย |
| 11) นางสาวณัฐภัสสร เกียรติพิริติกุล | นักวิจัย |
| 12) นางสาวชิราภรณ์ พลภาณุมาศ | นักวิจัย |
| 13) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพชร | นักวิจัย |
| 14) นางสาวนันทิยา ตันติชลนเศ | นักวิจัย |
| 15) นายเอกวิศว์ สงเคราะห์ | นักวิจัย |
| 16) นายศุภณัฐ แก่นแก้ว | นักวิจัย |
| 17) นายอัศวิน เทียนสันต์ | นักวิจัย |
| 18) นายบุญฤทธิ์ นกครุฑ | นักวิจัย |
| 19) นางสาวจารุณี ทองอร่าม | นักวิจัย |
| 20) นางสาวณัฐฉิณี คงไกรฤกษ์ | นักวิจัย |
| 21) นายปริญญา นาโท | นักวิจัย |
| 22) นายลิขิต แจ่มอุทัย | นักวิจัย |
| 23) นายวรัญญา วัฒนา | ผู้ช่วยนักวิจัย |

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RUS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	144	41.62	41.62	41.62
	หญิง	202	58.38	58.38	100
	Total	346	100	100	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.45	1.45	1.45
	21-40 ปี	143	41.33	41.33	42.77
	41-60 ปี	143	41.33	41.33	84.1
	60 ปีขึ้นไป	55	15.9	15.9	100
	Total	346	100	100	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	90	26.01	26.01	26.01
	สมรส	245	70.81	70.81	96.82
	หย่า/หม้าย	7	2.02	2.02	98.84
	แยกกันอยู่	4	1.16	1.16	100
	Total	346	100	100	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	75	21.68	21.68	21.68
	มัธยมศึกษาตอนต้น	48	13.87	13.87	35.55
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	94	27.17	27.17	62.72
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	66	19.08	19.08	81.79
	ปริญญาตรี	61	17.63	17.63	99.42
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.58	0.58	100
	Total	346	100	100	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.89	2.89	2.89
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	87	25.14	25.14	28.03
	เกษตรกรรม/ประมง	164	47.4	47.4	75.43
	พนักงานบริษัท	66	19.08	19.08	94.51
	นักเรียน/นักศึกษา	19	5.49	5.49	100
	อื่น ๆ ระบุ	346	100	100	
	Total	10	2.89	2.89	2.89

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	82	23.7	23.7	23.7
	5000 - 10000 บาท	70	20.23	20.23	43.93
	10001 - 15000 บาท	102	29.48	29.48	73.41
	15001 - 20000	62	17.92	17.92	91.33
	มากกว่า 20000 บาท	30	8.67	8.67	100
	Total	346	100	100	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	310	89.6	89.6	89.6
	5 - 10 ครั้งต่อปี	31	8.96	8.96	98.55
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	5	1.45	1.45	100
	Total	346	100	100	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	332	95.95	95.95	95.95
	30 - 60 นาที	8	2.31	2.31	98.27
	1 - 2 ชั่วโมง	2	0.58	0.58	98.84
	3 - 4 ชั่วโมง	4	1.16	1.16	100
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0	0	
	Total	346	100	100	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	343	99.13	99.13	99.13
	เลือก	3	0.87	0.87	100
	Total	346	100	100	

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	9	2.60	2.60	2.60
	เลือก	337	97.40	97.40	100
	Total	346	100	100	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0
	เลือก	0	0	0	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	343	99.13	99.13	99.13
	เลือก	3	0.87	0.87	100
	Total	346	100	100	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	262	75.72	75.72	75.72
	เลือก	84	24.28	24.28	100
	Total	346	100	100	

รถแท็กซี่มีพินิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0
	เลือก	0	0	0	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	99.71	99.71	99.71
	เลือก	1	0.29	0.29	100
	Total	346	100	100	

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	261	75.43	75.43	75.43
	เลือก	85	24.57	24.57	100
	Total	346	100	100	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	310	89.60	89.60	89.60
	เลือก	36	10.40	10.40	100
	Total	346	100	100	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	275	79.48	79.48	79.48
	เลือก	71	20.52	20.52	100
	Total	346	100	100	

RUSS

Descriptive Statistics

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	346	2.00	5.00	4.73	0.54
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.72	0.54
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	346	3.00	5.00	4.90	0.52
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	2.00	5.00	4.96	0.51
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	3.00	5.00	4.88	0.54
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	2.00	5.00	4.70	0.54
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถาม ได้สะดวก	346	2.00	5.00	4.77	0.54
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.88	0.53
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	346	2.00	5.00	4.87	0.53
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงาน	346	2.00	5.00	4.71	0.55
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	2.00	5.00	4.81	0.54
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	346	2.00	5.00	4.88	0.54
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	2.00	5.00	4.91	0.53
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.89	0.54
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	389	2.00	5.00	4.86	0.53
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	346	3.00	44.00	4.67	0.54
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.79	0.55

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.94	0.52
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	346	2.00	5.00	4.93	0.50
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	346	2.00	5.00	4.88	0.54
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	346	2.00	5.00	4.80	0.56
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม	346	2.00	5.00	4.79	0.56
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	346	2.00	5.00	4.78	0.57
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	346	2.00	5.00	4.71	0.54
มีช่องทางติดต่อประสานงาน หลากหลาย	346	2.00	5.00	4.72	0.58
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	346	2.00	5.00	4.76	0.56
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.97	0.49
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	346	2.00	5.00	4.97	0.49
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	346	2.00	5.00	4.88	0.53
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	2.00	5.00	4.81	0.56
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม	346	2.00	5.00	4.68	0.56
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	2.00	5.00	4.81	0.56
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.88	0.55
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	2.00	5.00	4.90	0.52
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.92	0.53
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.68	0.56

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.82	0.57
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	346	2.00	5.00	4.93	0.51
การให้บริการเป็นระบบ	346	2.00	5.00	4.93	0.52
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.88	0.55
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	346	2.00	5.00	4.68	0.55
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	2.00	5.00	4.78	0.54
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	2.00	5.00	4.90	0.54
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	2.00	5.00	4.85	0.55
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถาม ได้สะดวก	346	2.00	5.00	4.70	0.57
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.80	0.55
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ารับ บริการ	346	2.00	5.00	4.92	0.54
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงาน	346	2.00	44.00	4.92	0.53
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	2.00	5.00	4.90	0.54
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	346	2.00	5.00	4.91	0.52
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	2.00	5.00	4.81	0.57
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.80	0.57
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	2.00	5.00	4.80	0.57
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.86	0.54

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.89	0.54
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.79	0.56
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	346	2.00	5.00	4.82	0.54
การให้บริการเป็นระบบ	346	3.00	5.00	4.98	0.48
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.89	0.53
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	346	2.00	44.00	4.82	0.56
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	2.00	5.00	4.70	0.56
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	2.00	5.00	4.65	0.57
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	2.00	5.00	4.89	0.54
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถาม ได้สะดวก	346	2.00	5.00	4.85	0.55
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.89	0.56
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับ บริการ	346	2.00	5.00	4.88	0.58
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงาน	389	2.00	5.00	4.62	0.57
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	2.00	5.00	4.73	0.58
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	346	2.00	5.00	4.82	0.56
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	2.00	5.00	4.87	0.55
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	346	2.00	5.00	4.82	0.58
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	2.00	5.00	4.87	0.57

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.65	0.58
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	2.00	5.00	4.66	0.59
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	2.00	5.00	4.45	0.80
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	346	2.00	5.00	4.82	2.69
Valid N (listwise)	346				

RUS