



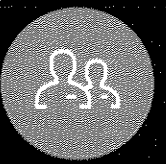
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | 2 |
| 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ | 4 |
| 2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 4 |
| 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 5 |
| 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 6 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ..... | 6 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน | 10 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน | 11 |
| 3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ..... | 16 |
| ภาคผนวก | 17 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... | 18 |
| ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 26 |

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จำนวนทั้งสิ้น 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อทางด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อทางด้านส่งเสริมการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อทางด้านจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อทางด้านขออนุญาตต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง
2. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง

3. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง
4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RUS

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ งานด้านส่งเสริมการศึกษา งานด้านจัดเก็บรายได้ และงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จำนวนทั้งสิ้น 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตาม

งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียว และกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

| | |
|------------|---|
| ค่าคะแนน 5 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าคะแนน 4 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก |
| ค่าคะแนน 3 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าคะแนน 2 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าคะแนน 1 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (5 - 1)/5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

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 โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| 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 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ 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 และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 – 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 167 | 48.50 |
| หญิง | 177 | 51.50 |
| รวม | 344 | 100.00 |

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 30 | 8.70 |
| 20 – 40 ปี | 134 | 39.00 |
| 41 – 60 ปี | 116 | 33.70 |
| 60 ปีขึ้นไป | 64 | 18.60 |
| รวม | 344 | 100.00 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 141 | 40.90 |
| สมรส | 166 | 48.30 |
| หย่าร้าง | 37 | 10.80 |
| รวม | 344 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 65 | 18.90 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 62 | 18.00 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 79 | 23.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 76 | 22.10 |
| ปริญญาตรี | 60 | 17.40 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 0.60 |
| รวม | 344 | 100.00 |

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 41 | 11.90 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 72 | 20.90 |
| เกษตรกร/ประมง | 97 | 28.20 |
| พนักงานบริษัท | 87 | 25.30 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 27 | 7.90 |
| อื่น ๆ ระบุ | 20 | 5.80 |
| รวม | 344 | 100.00 |
| รายได้ | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 34 | 9.90 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 67 | 19.50 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 112 | 32.60 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 86 | 25.00 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 45 | 13.00 |
| รวม | 344 | 100.00 |
| จำนวนครั้งไปขอรับบริการ | | |
| น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | 304 | 88.40 |
| 5 – 10 ครั้งต่อปี | 34 | 9.90 |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | 6 | 1.70 |
| รวม | 344 | 100.00 |
| เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง | | |
| น้อยกว่า 30 นาที | 330 | 95.90 |
| 30 - 59 นาที | 13 | 3.80 |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 1 | 0.30 |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 0 | 0.00 |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง | 0 | 0.00 |
| รวม | 344 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 60 นาที จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| สื่อ | N = 344 | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | ได้รับข้อมูล (ร้อยละ) | ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ) | รวม (ร้อยละ) |
| 1. หนังสือพิมพ์ | 2 (0.60) | 342 (99.40) | 344 (100.00) |
| 2. เสียงตามสาย | 230 (66.90) | 114 (33.10) | 344 (100.00) |
| 3. ป้ายคัทเอาท | 20 (5.80) | 324 (94.20) | 344 (100.00) |
| 4. แผ่นพับใบปลิว | 8 (2.30) | 336 (97.70) | 344 (100.00) |
| 5. ผู้นำชุมชน | 93 (27.00) | 251 (73.00) | 344 (100.00) |
| 6. รถแห่ประชาสัมพันธ์ | 1 (0.30) | 343 (99.70) | 344 (100.00) |
| 7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง | 2 (0.60) | 342 (99.40) | 344 (100.00) |
| 8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) | 7 (2.00) | 337 (99.40) | 344 (100.00) |
| 9. เฟสบุ๊ก (Facebook) | 168 (48.80) | 176 (51.20) | 344 (100.00) |
| 10. อื่น ๆ | 18 (5.20) | 326 (94.80) | 344 (100.00) |

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนจากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมา คือ Facebook จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 และน้อยที่สุด คือ รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

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

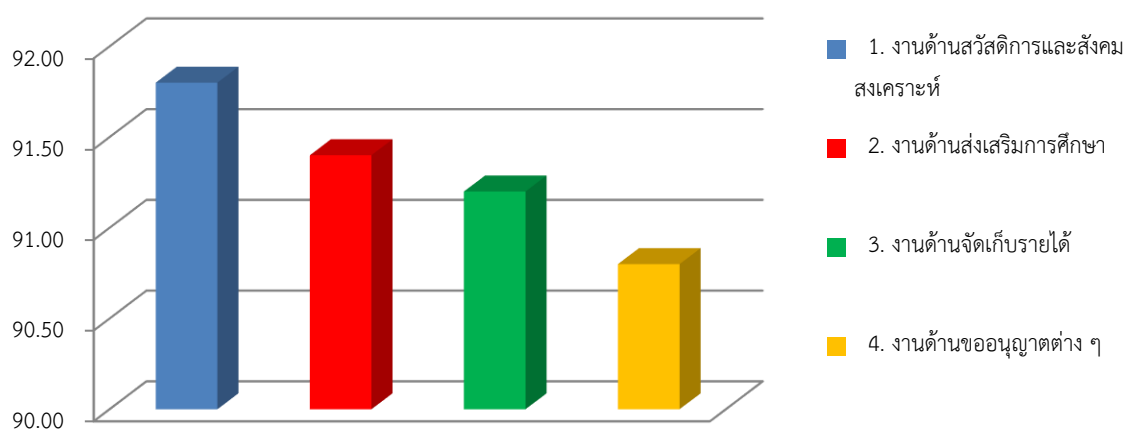
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านการให้บริการ | N = 344 | | | ระดับ |
|--------------------------------------|-----------|------|--------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ความพึงพอใจ |
| 1. งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ | 4.59 | 0.54 | 91.80 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านส่งเสริมการศึกษา | 4.57 | 0.55 | 91.40 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านจัดเก็บรายได้ | 4.56 | 0.54 | 91.20 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ | 4.54 | 0.54 | 90.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.54 | 91.30 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.30 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.59$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ งานด้านส่งเสริมการศึกษา ($\bar{X} = 4.57$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.54$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการใน
แต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละ
ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้าน
ที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

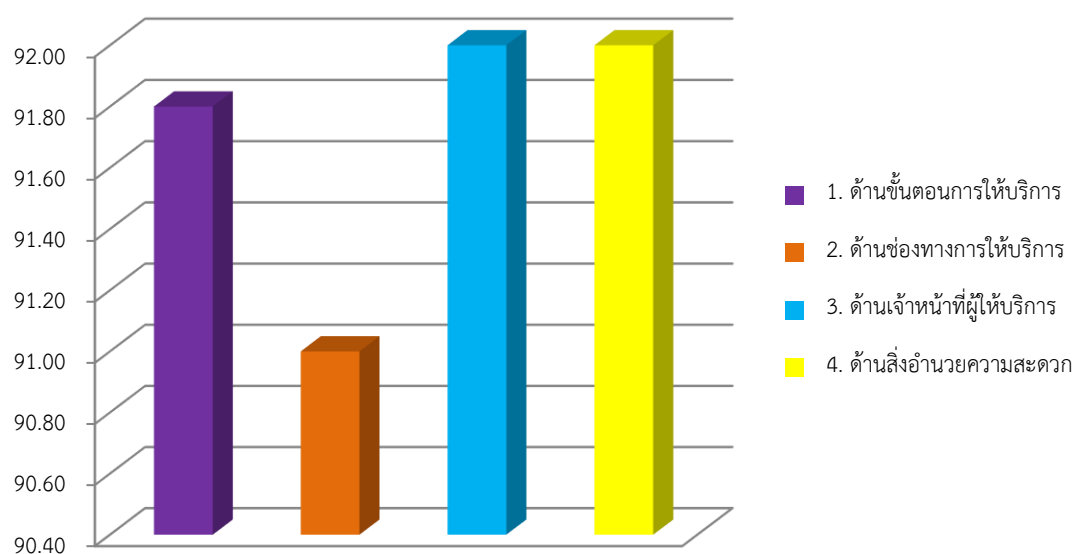
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน
สวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | N = 344 | | | ระดับ ความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.59 | 0.55 | 91.80 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.55 | 0.57 | 91.00 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.60 | 0.53 | 92.00 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.60 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.59 | 0.54 | 91.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม
สงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$ และ $S.D. = 0.53$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 4.60$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$
และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ และ
 $S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

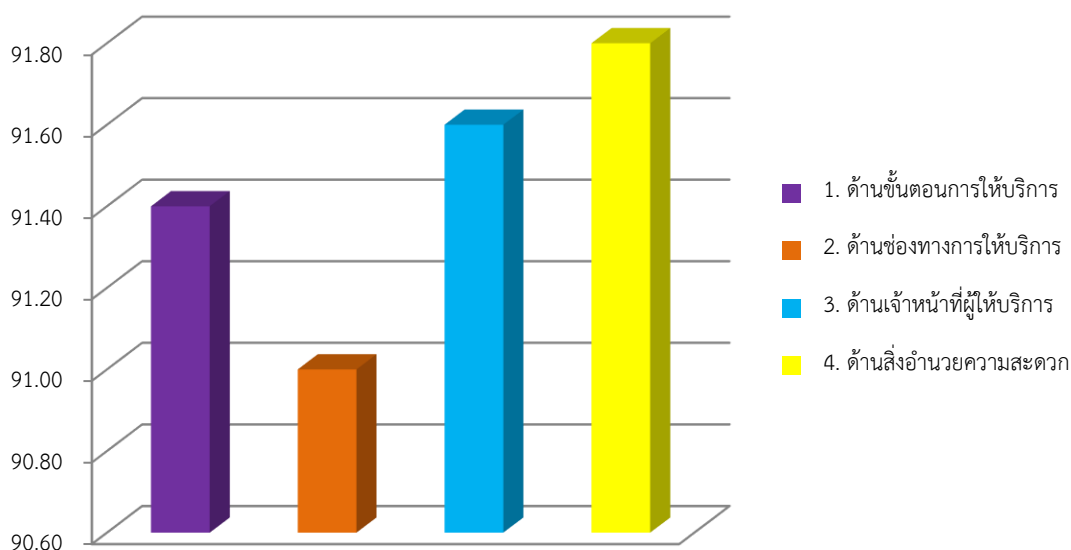
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | N = 344 | | | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | 0.56 | 91.40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.55 | 0.57 | 91.00 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.58 | 0.53 | 91.60 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.59 | 0.52 | 91.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.55 | 91.40 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ และ $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ และ $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ



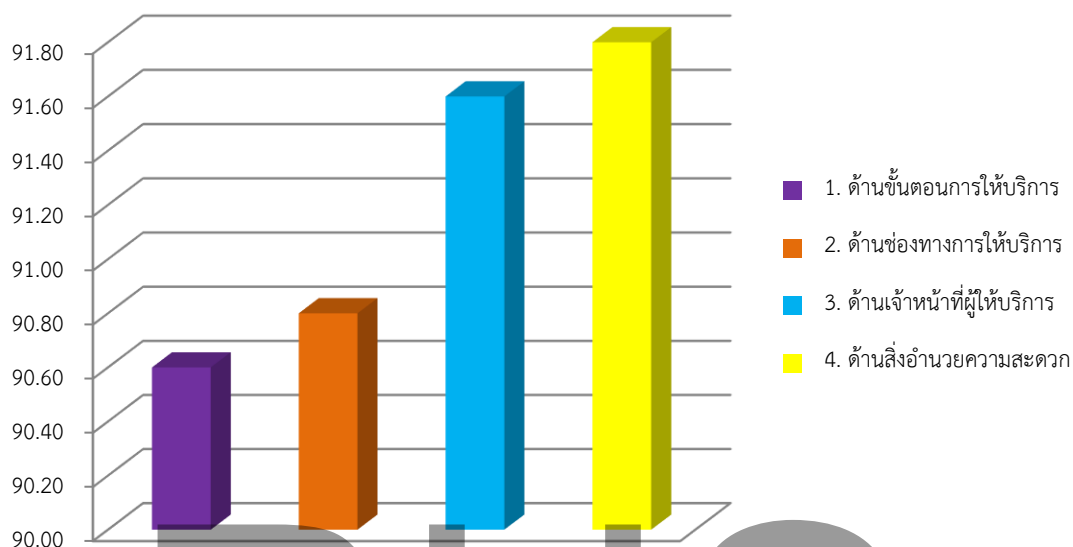
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | N = 344 | | | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.53 | 0.55 | 90.60 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.54 | 0.57 | 90.80 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.58 | 0.54 | 91.60 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.59 | 0.53 | 91.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.56 | 0.55 | 91.20 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$ และ $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้

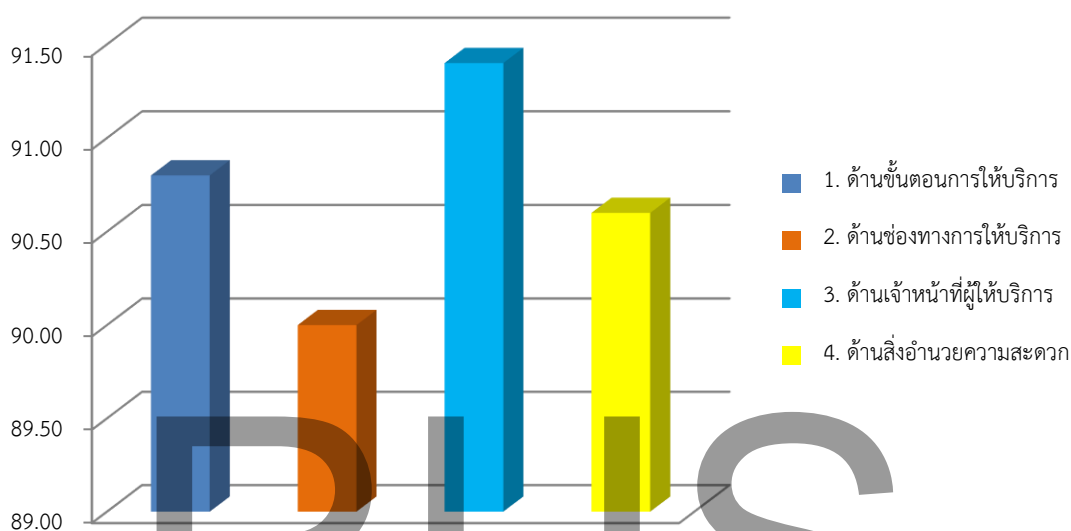
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | N = 344 | | | ระดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.54 | 0.55 | 90.80 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.50 | 0.56 | 90.00 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.57 | 0.53 | 91.40 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.53 | 0.52 | 90.60 | มากที่สุด |
| รวม | 4.54 | 0.54 | 90.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$ และ $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$ และ $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านใบอนุญาตต่าง ๆ

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง
2. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง
3. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง
4. งานด้านใบอนุญาตต่าง ๆ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

RUS

ภาคผนวก

RUS

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

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"/> หย่าร้าง | |
| 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 – 59 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 2 - 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3 - 4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออาท์ | <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"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์
- 2) งานด้านส่งเสริมการศึกษา
- 3) งานด้านจัดเก็บรายได้
- 4) งานด้านขออนุญาตต่างๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1.1 | | | | | |
| 1.2 | | | | | |
| 1.3 | | | | | |
| 1.4 | | | | | |
| 1.5 | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1.6 | | | | | |
| 1.7 | | | | | |
| 1.8 | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| 1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน | | | | | |
| 1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ | | | | | |
| 1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน | | | | | |
| 2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | | | | | |
| 2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง | | | | | |
| 2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| 2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น 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 | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้ | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน | | | | | |
| 3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | | | | | |
| 3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | | | | | |
| 3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง | | | | | |
| 3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| 3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน | | | | | |
| 3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ | | | | | |
| 3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน | | | | | |
| 4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | | | | | |
| 4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | | | | | |
| 4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง | | | | | |
| 4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 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 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

เพศ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ชาย | 167 | 48.5 | 48.5 | 48.5 |
| หญิง | 177 | 51.5 | 51.5 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

อายุ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ต่ำกว่า 20 ปี | 30 | 8.7 | 8.7 | 8.7 |
| 20-40 ปี | 134 | 39.0 | 39.0 | 47.7 |
| 41-60 ปี | 116 | 33.7 | 33.7 | 81.4 |
| 60 ปีขึ้นไป | 64 | 18.6 | 18.6 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

สถานภาพ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid โสด | 141 | 40.9 | 40.9 | 40.9 |
| สมรส | 166 | 48.3 | 48.3 | 89.2 |
| หย่าร้าง | 37 | 10.8 | 10.8 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

ระดับการศึกษา

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ประถมศึกษา | 65 | 18.9 | 18.9 | 18.9 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 62 | 18.0 | 18.0 | 36.9 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 79 | 23.0 | 23.0 | 59.9 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 76 | 22.1 | 22.1 | 82.0 |
| ปริญญาตรี | 60 | 17.4 | 17.4 | 99.4 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 0.6 | 0.6 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

อาชีพ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 41 | 11.9 | 11.9 | 11.9 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ | 72 | 20.9 | 20.9 | 32.8 |
| เกษตรกร/ประมง | 97 | 28.2 | 28.2 | 61.0 |
| พนักงานบริษัท | 87 | 25.3 | 25.3 | 86.3 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 27 | 7.9 | 7.9 | 94.2 |
| อื่น ๆ ระบุ | 20 | 5.8 | 5.8 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

รายได้

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid ต่ำกว่า 5000 บาท | 34 | 9.9 | 9.9 | 9.9 |
| 5000 - 10000 บาท | 67 | 19.5 | 19.5 | 29.4 |
| 10001 - 15000 บาท | 112 | 32.6 | 32.6 | 62.0 |
| 15001 - 20000 | 86 | 25.0 | 25.0 | 87.0 |
| มากกว่า 20000 บาท | 45 | 13.0 | 13.0 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | 296 | 91.9 | 91.9 | 91.9 |
| 5 - 10 ครั้งต่อปี | 23 | 7.1 | 7.1 | 99.0 |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | 3 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid น้อยกว่า 30 นาที | 330 | 95.9 | 95.9 | 95.9 |
| 30 - 59 นาที | 13 | 3.8 | 3.8 | 99.7 |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 1 | 0.3 | 0.3 | 100.0 |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

หนังสือพิมพ์

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 342 | 99.4 | 99.4 | 99.4 |
| เลือก | 2 | 0.6 | 0.6 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

เสียงตามสาย

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 114 | 33.1 | 33.1 | 33.1 |
| เลือก | 230 | 66.9 | 66.9 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

ป้ายคัทเอาท์

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 324 | 94.2 | 94.2 | 94.2 |
| | เลือก | 20 | 5.8 | 5.8 | 100.0 |
| | Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

แผ่นพับใบปลิว

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 336 | 97.7 | 97.7 | 97.7 |
| | เลือก | 8 | 2.3 | 2.3 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

ผู้นำชุมชน

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ไม่เลือก | 251 | 73.0 | 73.0 | 73.0 |
| | เลือก | 93 | 27.0 | 27.0 | 100.0 |
| | Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

รถแท็กซี่สัมพันธ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 343 | 99.7 | 99.7 | 99.7 |
| เลือก | 1 | 0.3 | 0.3 | 100.0 |
| | 344 | 100.0 | 100.0 | |

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 342 | 99.4 | 99.4 | 99.4 |
| เลือก | 2 | 0.6 | 0.6 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 337 | 98.0 | 98.0 | 98.0 |
| เลือก | 7 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

เฟสบุ๊ค (Facebook)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid ไม่เลือก | 176 | 51.2 | 51.2 | 51.2 |
| เลือก | 168 | 48.8 | 48.8 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

อื่น ๆ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid ไม่เลือก | 326 | 94.8 | 94.8 | 94.8 |
| เลือก | 18 | 5.2 | 5.2 | 100.0 |
| Total | 344 | 100.0 | 100.0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|--------|----------------|
| การให้บริการเป็นระบบ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6366 | .52788 |
| ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5465 | .59457 |
| บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6221 | .53690 |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6017 | .52472 |
| มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5640 | .53614 |
| มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4680 | .61953 |
| แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .55429 |
| การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5378 | .57526 |
| รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5959 | .53133 |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6076 | .55597 |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6250 | .51966 |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5465 | .53249 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .55429 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6017 | .51349 |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6192 | .50396 |

| | | | | | |
|---|-----|------|------|--------|--------|
| ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5959 | .53679 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6163 | .52168 |
| สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5901 | .54854 |
| จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6017 | .53572 |
| การบริการเป็นระบบไม่ ซับซ้อน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5494 | .56414 |
| มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5959 | .57355 |
| ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5669 | .56233 |
| ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5814 | .55518 |
| มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม อย่างชัดเจน ถูกต้อง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5640 | .54690 |
| มีช่องทางติดต่อ ประสานงานหลากหลาย | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4884 | .57131 |
| มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ งาน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5552 | .55840 |
| การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5581 | .59354 |
| มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5785 | .54500 |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5465 | .54867 |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5407 | .53297 |
| เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถาม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5930 | .52077 |

| | | | | | |
|--|-----|------|------|--------|--------|
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5814 | .54458 |
| เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .52734 |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6279 | .52454 |
| ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5843 | .51097 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .51616 |
| สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5843 | .53875 |
| จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5843 | .52781 |
| การให้บริการเป็นระบบ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5116 | .54520 |
| ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5000 | .56113 |
| บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5756 | .54542 |
| การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5523 | .54280 |
| มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5349 | .56004 |
| มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4448 | .59871 |
| แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5930 | .54270 |
| การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5378 | .55985 |
| รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .55953 |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5436 | .54357 |

| | | | | | |
|---|-----|------|------|--------|--------|
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5727 | .54581 |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5698 | .54083 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5785 | .52871 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.6047 | .52415 |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5930 | .53731 |
| ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5843 | .52781 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5930 | .53731 |
| สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .52178 |
| จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5756 | .51800 |
| การให้บริการเป็นระบบ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4709 | .52269 |
| ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5058 | .57140 |
| บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5669 | .55712 |
| การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5785 | .55033 |
| มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5872 | .54367 |
| มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4273 | .56677 |
| แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5320 | .54971 |
| การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5087 | .55584 |

| | | | | | |
|---|-----|------|------|--------|--------|
| รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5378 | .55462 |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5581 | .54220 |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5959 | .52582 |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5494 | .54307 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5436 | .53818 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5581 | .52583 |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5988 | .51406 |
| ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5640 | .52515 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5320 | .52252 |
| สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.5552 | .52614 |
| จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ | 344 | 3.00 | 5.00 | 4.4855 | .51770 |
| Valid N (listwise) | 344 | | | | |