



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	23
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 363 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.46) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) งานด้านการชำระภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47) และงานด้านสวัสดิการและสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านสวัสดิการและสังคม ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น



(ดร.เอกชัย เนาวนิษฐ์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคม งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการชำระภาษี และงานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จำนวนทั้งสิ้น 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งกำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

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

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	194	53.44
หญิง	169	46.56
รวม	363	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	26	7.16
20-40 ปี	156	42.98
41-60 ปี	145	39.94
60 ปีขึ้นไป	36	9.92
รวม	363	100.00
สถานภาพ		
โสด	164	45.18
สมรส	136	37.47
หย่า/หม้าย	35	9.64
แยกกันอยู่	28	7.71
รวม	363	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	81	22.31
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	12.13
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	23.42
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	92	25.34
ปริญญาตรี	59	16.25
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.55
รวม	363	100.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.99
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	15.98
เกษตรกรรม/ประมง	93	25.62
พนักงานบริษัท	139	38.29
นักเรียน/นักศึกษา	34	9.37
อื่น ๆ ระบุ	10	2.75
รวม	363	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	94	25.90
5,000-10,000 บาท	92	25.34
10,001-15,000 บาท	134	36.91
15,001-20,000 บาท	25	6.89
มากกว่า 20,000 บาท	18	4.96
รวม	363	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	303	83.47
5-10 ครั้งต่อปี	57	15.70
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	3	0.83
รวม	363	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	298	82.09
30-59 นาที	57	15.71
1-2 ชั่วโมง	8	2.20
3-4 ชั่วโมง	0	0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0
รวม	363	100.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 และเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.56

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.18 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.47 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.34 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.55

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.29 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.62 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.91 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.90 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96

จำนวนครั้งที่ใช้ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 83.47 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 82.09 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 และไม่มีผู้มาใช้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 363		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	6 (1.65)	357 (98.35)	363 (100.00)
2. วิทยุ	3 (0.83)	360 (99.17)	363 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	1 (0.28)	362 (99.72)	363 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	9 (2.48)	354 (97.52)	363 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	253 (69.70)	110 (30.30)	363 (100.00)
6. เสียงตามสาย	192 (52.89)	171 (47.11)	363 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	3 (0.83)	360 (99.17)	363 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	21 (5.79)	342 (94.21)	363 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	19 (5.23)	344 (94.77)	363 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	363 (100.00)	363 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมา คือ เสียงตามสาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 และน้อยที่สุด คือ ป้ายคัทเอาท์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

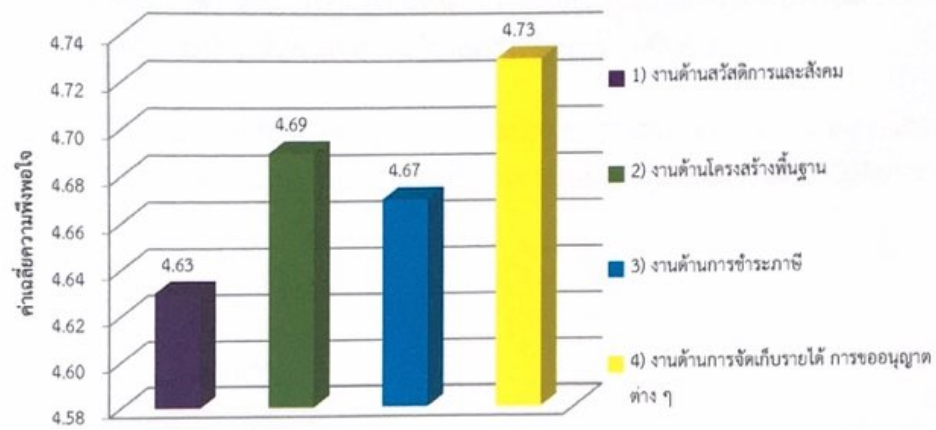
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคม งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการชำระภาษี และงานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ด้านการให้บริการ	N = 363		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1 งานด้านสวัสดิการและสังคม	4.63	0.48	มากที่สุด
2 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.69	0.46	มากที่สุด
3 งานด้านการชำระภาษี	4.67	0.47	มากที่สุด
4 งานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	4.68	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) งานด้านการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47) และงานด้านสวัสดิการและสังคม ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

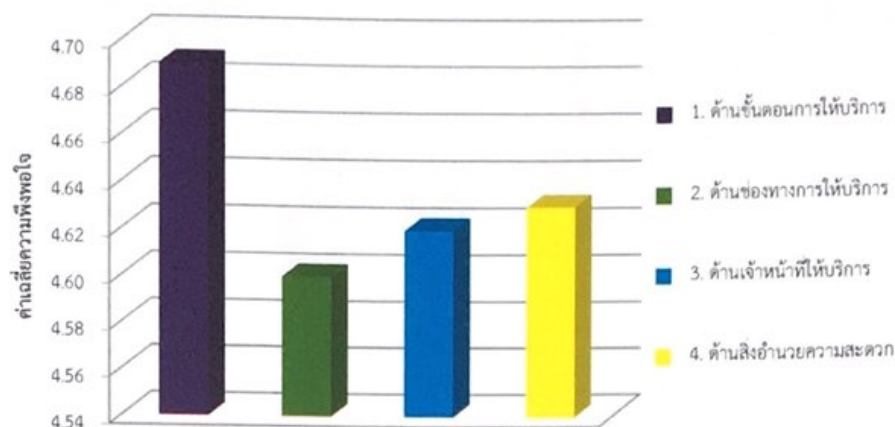
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 363		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



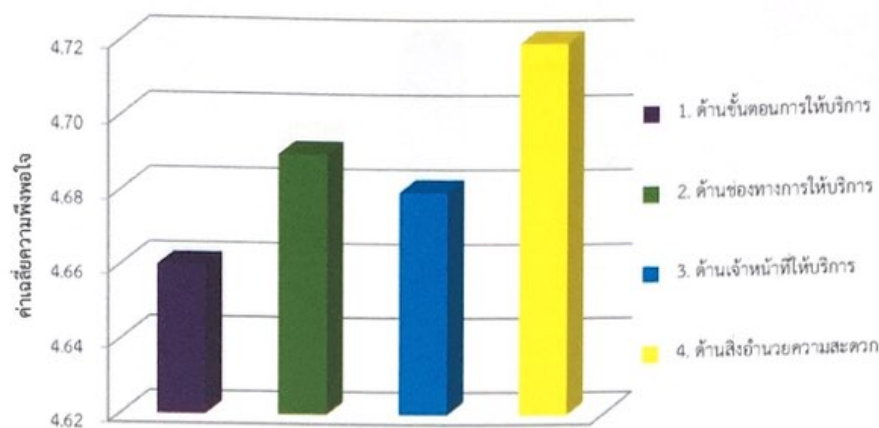
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการให้บริการ	N = 363		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.69	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.46) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



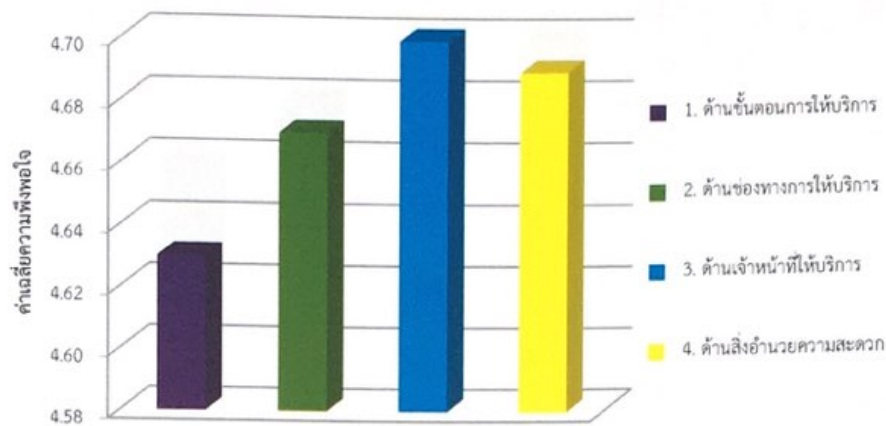
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 363		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	4.67	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



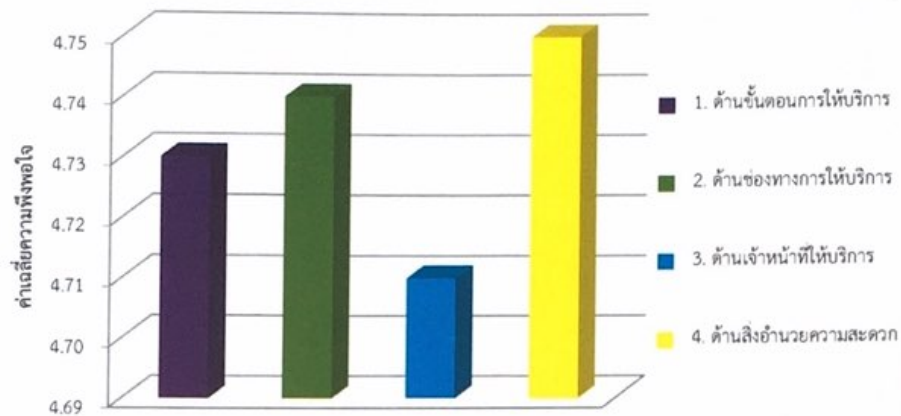
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 363		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.44) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตะเกา อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านสวัสดิการและสังคม ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก



1. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงธนบุรี?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

2. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

3. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

4. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

5. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

6. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

7. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

8. ข้อใดเป็นลักษณะของสังคมไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์?

ก. สังคมเกษตรกรรม

ข. สังคมการค้าขาย

ค. สังคมอุตสาหกรรม

ง. สังคมทุนนิยม

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|--|---|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20-40 ปี |
| | ☐ 41-60 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส |
| | ☐ หย่า/หม้าย | ☐ แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่น ๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000-10,000 บาท |
| | ☐ 10,001-15,000 บาท | ☐ 15,001-20,000 บาท |
| | ☐ มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | ☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | ☐ 5-10 ครั้งต่อปี |
| | ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | ☐ น้อยกว่า 30 นาที | ☐ 30-59 นาที |
| | ☐ 1-2 ชั่วโมง | ☐ 3-4 ชั่วโมง |
| | ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง | |
| 9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุ |
| | ☐ ป้ายคัทเอ๊าท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| | ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ เสียงตามสาย |
| | ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ Line |
| | ☐ Facebook | ☐ อื่น ๆ |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสวัสดิการและสังคม
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 3) งานด้านการชำระภาษี
- 4) งานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก

1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการและสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อใจในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการประชาสัมพันธ์					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
3.7 การแจ้งข้อมูลของรับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตต่าง ๆ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาต	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายนัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัดดา ไหมทอง	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายนฤทีร์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปี	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ
ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
ปี	ปี	ปี	ปี	ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	194	53.44	53.44	53.44
Valid หญิง	169	46.56	46.56	100.00
Total	363	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	26	7.16	7.16	7.16
20-40 ปี	156	42.98	42.98	50.14
Valid 41-60 ปี	145	39.94	39.94	90.08
60 ปีขึ้นไป	36	9.92	9.92	100.00
Total	363	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	164	45.18	45.18	45.18
สมรส	136	37.47	37.47	82.64
Valid หย่า/หม้าย	35	9.64	9.64	92.29
แยกกันอยู่	28	7.71	7.71	100.00
Total	363	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	81	22.31	22.31	22.31
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	12.13	12.13	34.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	23.42	23.42	57.85
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	92	25.34	25.34	83.20
ปริญญาตรี	59	16.25	16.25	99.45
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.55	.55	100.00
Total	363	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.99	7.99	7.99
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	15.98	15.98	23.97
เกษตรกรรม/ประมง	93	25.62	25.62	49.59
Valid พนักงานบริษัท	139	38.29	38.29	87.88
นักเรียน/นักศึกษา	34	9.37	9.37	97.25
อื่น ๆ	10	2.75	2.75	100.00
Total	363	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	94	25.90	25.90	25.90
5,000-10,000 บาท	92	25.34	25.34	51.24
Valid 10,001-15,000 บาท	134	36.91	36.91	88.15
15,001-20,000 บาท	25	6.89	6.89	95.04
มากกว่า 20,000 บาท	18	4.96	4.96	100.00
Total	363	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	303	83.47	83.47	83.47
5-10 ครั้งต่อปี	57	15.70	15.70	99.17
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	3	.83	.83	100.00
Total	363	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	298	82.09	82.09	82.09
30-59 นาที	57	15.71	15.71	97.80
1-2 ชั่วโมง	8	2.20	2.20	100.00
Total	363	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	357	98.35	98.35	98.35
เลือก	6	1.65	1.65	100.00
Total	363	100.00	100.00	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	360	99.17	99.17	99.17
เลือก	3	.83	.83	100.00
Total	363	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	362	99.72	99.72	99.72
เลือก	1	.28	.28	100.00
Total	363	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	354	97.52	97.52	97.52
เลือก	9	2.48	2.48	100.00
Total	363	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	110	30.30	30.30	30.30
เลือก	253	69.70	69.70	100.00
Total	363	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	171	47.11	47.11	47.11
เลือก	192	52.89	52.89	100.00
Total	363	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	360	99.17	99.17	99.17
เลือก	3	.83	.83	100.00
Total	363	100.00	100.00	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	342	94.21	94.21	94.21
เลือก	21	5.79	5.79	100.00
Total	363	100.00	100.00	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	344	94.77	94.77	94.77
เลือก	19	5.23	5.23	100.00
Total	363	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	363	100.00	100.00	100.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	363	4.00	5.00	4.6997	.45901
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.7466	.43558
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	363	4.00	5.00	4.6143	.48743
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	363	4.00	5.00	4.7466	.43558
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	363	4.00	5.00	4.6556	.47581
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	363	4.00	5.00	4.5895	.49260
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.5702	.49572
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.5978	.49102
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ	363	4.00	5.00	4.6226	.48541
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6997	.45901
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	363	4.00	5.00	4.5923	.49209
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	363	4.00	5.00	4.5702	.49572
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6171	.48677
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรม	363	4.00	5.00	4.6694	.47107
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	363	4.00	5.00	4.5868	.49309

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	363	4.00	5.00	4.6419	.48011
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.5978	.49102
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.5675	.49611
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	363	4.00	5.00	4.7025	.45780
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	363	4.00	5.00	4.6226	.48541
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.6556	.47581
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	363	4.00	5.00	4.7218	.44875
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	363	4.00	5.00	4.6088	.48869
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	363	4.00	5.00	4.6915	.46253
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	363	4.00	5.00	4.6915	.46253
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.6061	.48930
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.7879	.40937
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	363	4.00	5.00	4.6612	.47397
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	363	4.00	5.00	4.7355	.44166
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	363	4.00	5.00	4.6336	.48248
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	363	4.00	5.00	4.7493	.43401

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.5923	.49209
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	363	4.00	5.00	4.7190	.45010
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	363	4.00	5.00	4.6612	.47397
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	363	4.00	5.00	4.7383	.44017
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6970	.46020
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.7190	.45010
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	363	4.00	5.00	4.7383	.44017
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	363	4.00	5.00	4.6722	.47007
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.5702	.49572
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	363	4.00	5.00	4.6501	.47758
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	363	4.00	5.00	4.5730	.49532
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	363	4.00	5.00	4.6777	.46801
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	363	4.00	5.00	4.7190	.45010
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.7190	.45010
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.6033	.48989
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ	363	4.00	5.00	4.6391	.48092

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	363	4.00	5.00	4.7658	.42406
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	363	4.00	5.00	4.6556	.47581
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	363	4.00	5.00	4.6584	.47490
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6474	.47844
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	363	4.00	5.00	4.7273	.44598
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อประโยชน์ในทางทุจริต	363	4.00	5.00	4.7438	.43714
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	363	4.00	5.00	4.6364	.48171
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6970	.46020
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.6639	.47302
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	363	4.00	5.00	4.7576	.42914
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	363	4.00	5.00	4.7548	.43079
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.6915	.46253
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	363	4.00	5.00	4.7438	.43714
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	363	4.00	5.00	4.7686	.42231
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	363	4.00	5.00	4.6970	.46020
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	363	4.00	5.00	4.6970	.46020

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.6997	.45901
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	363	4.00	5.00	4.7576	.42914
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	363	4.00	5.00	4.8099	.39291
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	363	4.00	5.00	4.6804	.46695
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	363	4.00	5.00	4.7466	.43558
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	363	4.00	5.00	4.6501	.47758
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.7273	.44598
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	363	4.00	5.00	4.6860	.46478
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	363	4.00	5.00	4.7658	.42406
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	363	4.00	5.00	4.7273	.44598
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	363	4.00	5.00	4.7548	.43079
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	363	4.00	5.00	4.7521	.43241
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	363	4.00	5.00	4.7548	.43079
Valid N (listwise)	363				

