

องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา
อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2566



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา.....	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 359 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.46) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.43) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50) และงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.52)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ



กฤษฎิ์ ธ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎิ์ธณัย ธารารัตนสุวรรณ)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง กระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จำนวนทั้งสิ้น 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

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	359	100.00
ชาย	166	46.24
หญิง	193	53.76
อายุ	359	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.13
20-40 ปี	159	44.29
41-60 ปี	118	32.87
60 ปีขึ้นไป	60	16.71
สถานภาพ	359	100.00
โสด	101	28.13
สมรส	201	55.99
หย่า/หม้าย	34	9.47
แยกกันอยู่	23	6.41
ระดับการศึกษา	359	100.00
ประถมศึกษา	63	17.55
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	18.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	96	26.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	13.65
ปริญญาตรี	67	18.66
สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.01
อาชีพ	359	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.68
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86	23.96
เกษตรกร/ประมง	96	26.74
พนักงานบริษัท	108	30.08
นักเรียน/นักศึกษา	22	6.13
อื่น ๆ	23	6.41

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	359	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64	17.83
5,000-10,000 บาท	70	19.50
10,001-15,000 บาท	102	28.41
15,001-20,000 บาท	50	13.93
มากกว่า 20,000 บาท	73	20.33
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	359	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	239	66.57
5-10 ครั้งต่อปี	113	31.48
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	7	1.95
ช่วงเวลาที่ทำนมาใช้บริการส่วนใหญ่	359	100.00
8.30-10.00 น.	189	52.65
10.01-12.00 น.	101	28.13
12.01-14.00 น.	40	11.14
14.01-16.30 น.	29	8.08
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	359	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	287	79.94
30-59 นาที	64	17.83
1-2 ชั่วโมง	6	1.67
3-4 ชั่วโมง	2	0.56
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.76 และเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.24

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.29 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.99 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.74 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.08 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.74 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.41 รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 66.57 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95

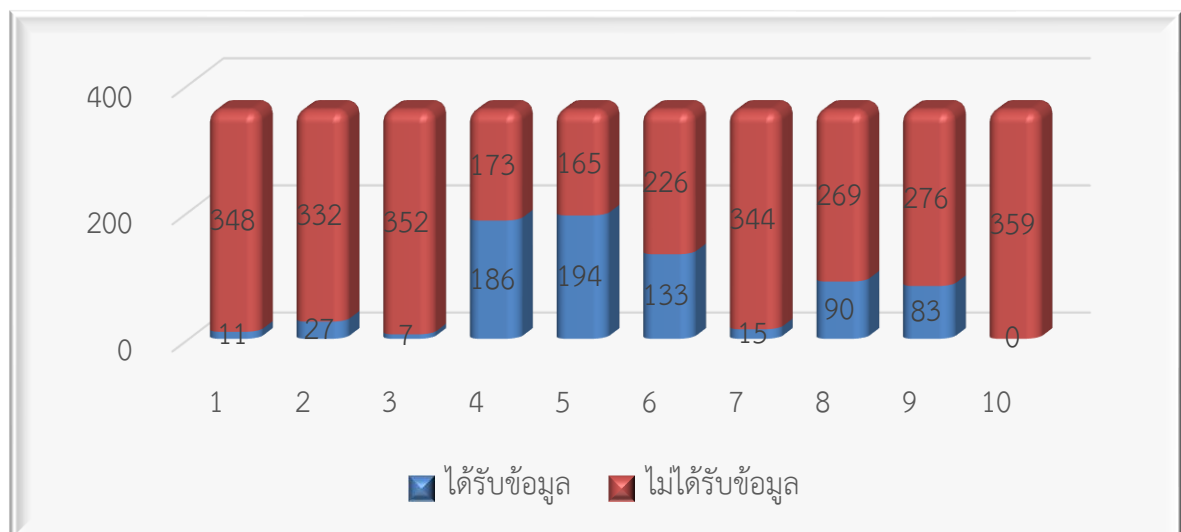
ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.65 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 79.94 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 359		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	11 (3.06)	348 (96.94)	359 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	27 (7.52)	332 (92.48)	359 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	7 (1.95)	352 (98.05)	359 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	186 (51.81)	173 (48.19)	359 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	194 (54.04)	165 (45.96)	359 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	133 (37.05)	226 (62.95)	359 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	15 (4.18)	344 (95.82)	359 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	90 (25.07)	269 (74.93)	359 (100.00)
9. Line (ไลน์)	83 (23.12)	276 (76.88)	359 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 54.04 รองลงมา คือ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.81 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาดิจิทัล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95



ภาพที่ 1 จำนวนของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

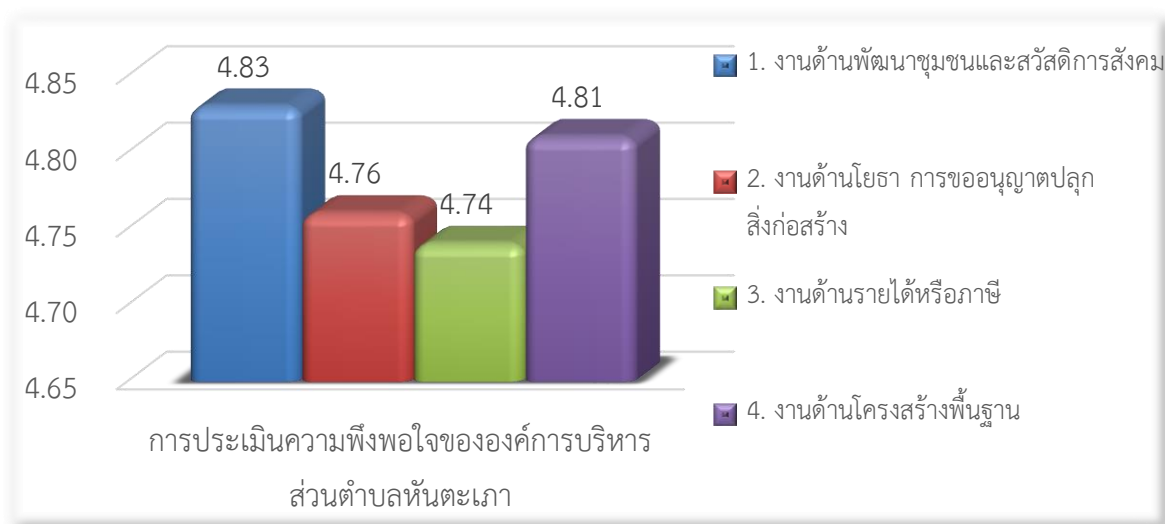
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.39	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.50	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.74	0.52	มากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.81	0.43	มากที่สุด
รวม	4.78	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.43) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

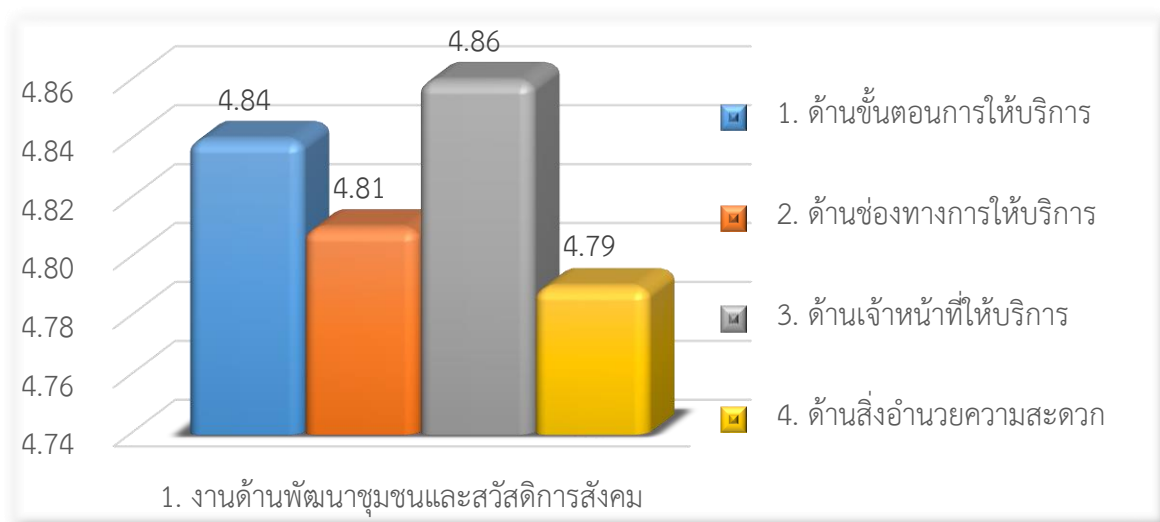
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



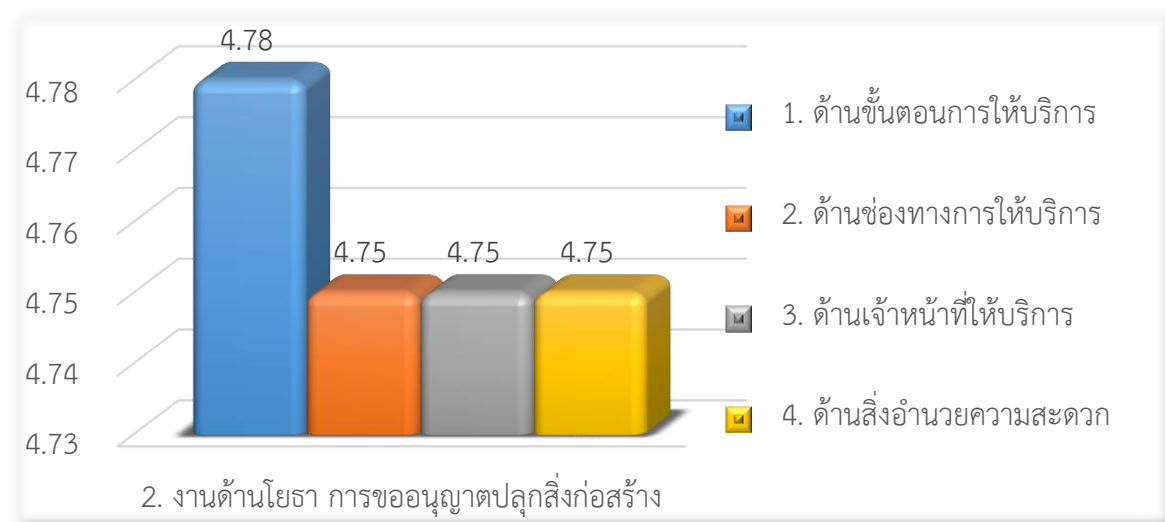
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.51	มากที่สุด
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.51) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



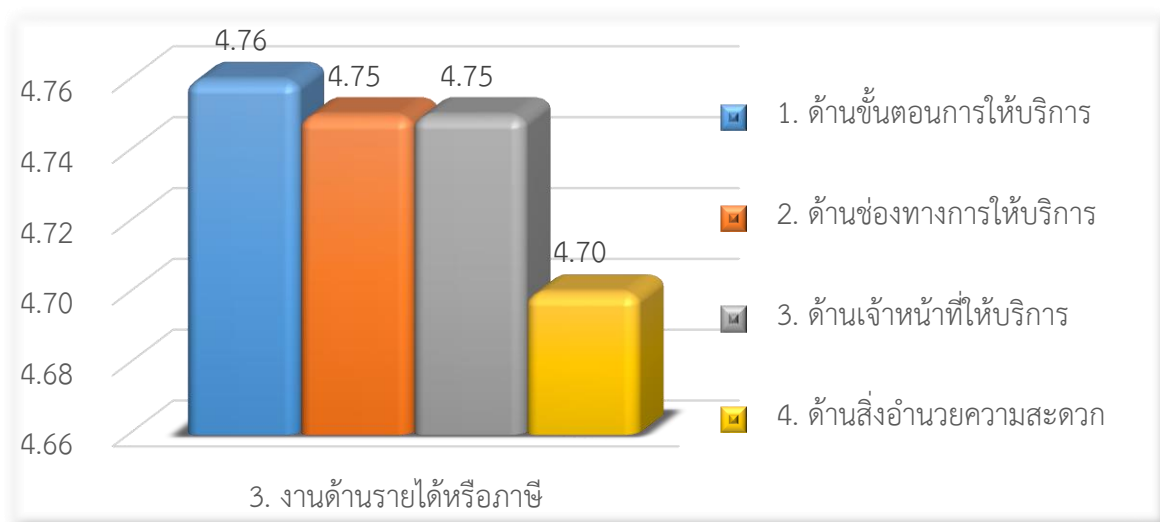
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.58	มากที่สุด
รวม	4.74	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.51) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



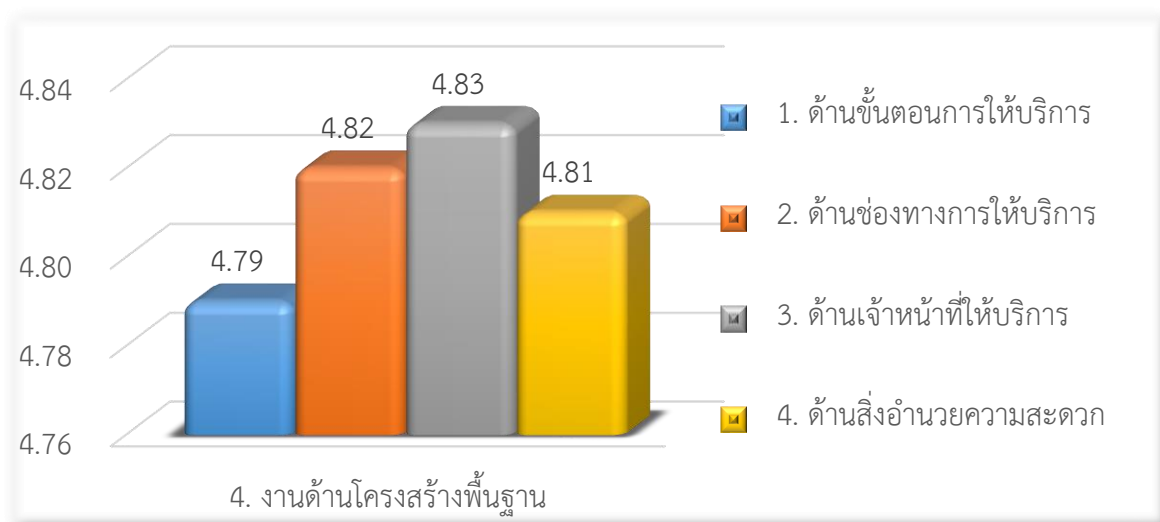
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	มากที่สุด
รวม	4.81	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.42) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.42) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตะเกา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่า / หม้าย ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ
6. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่
☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น.
☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - 16.30 น.
9. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 30-59 นาที ☐ 1-2 ชั่วโมง
☐ 3-4 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
☐ แผ่นพับ/ใบปลิว ☐ ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล ☐ ป้ายโฆษณาติดจอ
☐ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
1.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมุกิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เตชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	166	46.24	46.24	46.24
	หญิง	193	53.76	53.76	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.13	6.13	6.13
	20-40 ปี	159	44.29	44.29	50.42
	41-60 ปี	118	32.87	32.87	83.29
	60 ปีขึ้นไป	60	16.71	16.71	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	101	28.13	28.13	28.13
	สมรส	201	55.99	55.99	84.12
	หย่า/หม้าย	34	9.47	9.47	93.59
	แยกกันอยู่	23	6.41	6.41	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	63	17.55	17.55	17.55
	มัธยมศึกษาตอนต้น	66	18.38	18.38	35.93
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	96	26.75	26.75	62.67
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	13.65	13.65	76.32
	ปริญญาตรี	67	18.66	18.66	94.99
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.01	5.01	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.68	6.68	6.69
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86	23.96	23.96	30.64
	เกษตรกร/ประมง	96	26.74	26.74	57.38
	พนักงานบริษัท	108	30.08	30.08	87.47
	นักเรียน/นักศึกษา	22	6.13	6.13	93.59
	อื่น ๆ	23	6.41	6.41	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	64	17.83	17.83	17.83
	5,000-10,000 บาท	70	19.50	19.50	37.33
	10,001-15,000 บาท	102	28.41	28.41	65.74
	15,001-20,000 บาท	50	13.93	13.93	79.67
	มากกว่า 20,000 บาท	73	20.33	20.33	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	239	66.57	66.57	66.57
	5-10 ครั้งต่อปี	113	31.48	31.48	98.05
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	7	1.95	1.95	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30 - 10.00 น.	189	52.65	52.65	52.65
	10.01 - 12.00 น.	101	28.13	28.13	80.78
	12.01 - 14.00 น.	40	11.14	11.14	91.92
	14.01 - 16.30 น.	29	8.08	8.08	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	287	79.94	79.94	79.94
	30-59 นาที	64	17.83	17.83	97.77
	1-2 ชั่วโมง	6	1.67	1.67	99.44
	3-4 ชั่วโมง	2	.56	.56	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

แผ่นพับ/ใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	348	96.94	96.94	96.94
	เลือก	11	3.06	3.06	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	332	92.48	92.48	92.48
	เลือก	27	7.52	7.52	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	352	98.05	98.05	98.05
	เลือก	7	1.95	1.95	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	173	48.19	48.19	48.19
	เลือก	186	51.81	51.81	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	165	45.96	45.96	45.96
	เลือก	194	54.04	54.04	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	226	62.95	62.95	62.95
	เลือก	133	37.05	37.05	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	344	95.82	95.82	95.82
	เลือก	15	4.18	4.18	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	269	74.93	74.93	74.93
	เลือก	90	25.07	25.07	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	276	76.88	76.88	76.88
	เลือก	83	23.12	23.12	100.00
	Total	359	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	359	100.00	100.00	100.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	359	3.00	5.00	4.8802	.34998
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.8050	.41058
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	359	3.00	5.00	4.8747	.33990
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	359	3.00	5.00	4.8579	.38022
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	359	3.00	5.00	4.7994	.40788
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	359	3.00	5.00	4.7187	.48030
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	359	3.00	5.00	4.8579	.36523
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	359	3.00	5.00	4.8468	.36835
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	359	3.00	5.00	4.8357	.40008
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8245	.39531
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	359	3.00	5.00	4.8886	.32384
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	359	3.00	5.00	4.8774	.34498
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8579	.37280
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	359	3.00	5.00	4.8663	.35683
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	359	3.00	5.00	4.8719	.34295
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	359	3.00	5.00	4.7911	.41390
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8384	.38342

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.7131	.45908
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	359	3.00	5.00	4.8357	.38587
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	359	1.00	5.00	4.7660	.55518
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	359	2.00	5.00	4.7716	.49373
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ	359	2.00	5.00	4.7493	.52170
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	359	3.00	5.00	4.8050	.42397
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	359	3.00	5.00	4.7967	.43633
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	359	2.00	5.00	4.7159	.53120
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	359	3.00	5.00	4.7577	.47835
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	359	2.00	5.00	4.7604	.52160
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	359	3.00	5.00	4.7660	.49111
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ ให้บริการ	359	2.00	5.00	4.7298	.56130
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัย ดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	359	3.00	5.00	4.7437	.50257
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	359	2.00	5.00	4.7465	.52303
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	359	3.00	5.00	4.7632	.49825
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและ เป็นธรรม	359	2.00	5.00	4.7632	.49825
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	359	2.00	5.00	4.7660	.47960

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	359	2.00	5.00	4.7382	.50524
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	359	2.00	5.00	4.7270	.53180
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.7827	.45787
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	359	2.00	5.00	4.7437	.52963
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	359	2.00	5.00	4.7437	.55538
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.7827	.44550
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	359	2.00	5.00	4.7632	.48691
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	359	3.00	5.00	4.7409	.50943
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	359	2.00	5.00	4.7521	.49842
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	359	3.00	5.00	4.7298	.49238
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	359	2.00	5.00	4.7242	.53299
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	359	2.00	5.00	4.7688	.49526
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	359	2.00	5.00	4.7577	.50116
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	359	3.00	5.00	4.7604	.49972
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	359	2.00	5.00	4.7744	.46294
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	359	3.00	5.00	4.7577	.48989
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	359	2.00	5.00	4.7577	.50116

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	359	3.00	5.00	4.7493	.52703
3.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	359	2.00	5.00	4.7214	.54962
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	359	2.00	5.00	4.6797	.59364
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	359	2.00	5.00	4.7159	.57173
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	359	1.00	5.00	4.7187	.58037
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	359	2.00	5.00	4.7047	.57582
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	359	3.00	5.00	4.7883	.46651
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.7939	.45078
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	359	3.00	5.00	4.7688	.48959
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	359	3.00	5.00	4.7994	.45941
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	359	3.00	5.00	4.8162	.42893
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	359	3.00	5.00	4.7883	.45437
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	359	3.00	5.00	4.7994	.46545
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	359	3.00	5.00	4.8468	.36835
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	359	3.00	5.00	4.8384	.38342
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8217	.39759
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	359	3.00	5.00	4.8273	.40004

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.12 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	359	3.00	5.00	4.8050	.42397
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8384	.37606
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	359	3.00	5.00	4.8301	.43786
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	359	3.00	5.00	4.8301	.39774
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	359	3.00	5.00	4.7772	.44900
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	359	3.00	5.00	4.8106	.41990
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	359	3.00	5.00	4.8468	.39753
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	359	3.00	5.00	4.8162	.41571
Valid N (listwise)	359				



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



60 ม.3 ถนนสายเอเชีย (กรุงเทพฯ-นครสวรรค์) ต.หันตรา
อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000



www.arit.rmutsb.ac.th



Line ID : @429epout