การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2562

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 3

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 3

การวิเคราะห์ข้อมูล 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน 10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน 12

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ 16

ภาคผนวก 17

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 18

ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย 24

ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกรานเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 475 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน จำนวนทั้งสิ้น 475 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

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (5 – 1) / 5

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 โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 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 และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	211	44.42
หญิง	264	55.58
รวม	**475**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	36	7.58
20–40 ปี	202	42.53
41–60 ปี	133	28.00
60 ปีขึ้นไป	104	21.89
รวม	**475**	**100.00**
สถานภาพ		
โสด	163	34.32
สมรส	197	41.47
หย่า/หม้าย	71	14.95
แยกกันอยู่	44	9.26
รวม	**475**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	96	20.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	13.26
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	93	19.58
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	142	29.90
ปริญญาตรี	65	13.68
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.37
รวม	**475**	**100.00**

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	17.05
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	111	23.37
เกษตรกรรม/ประมง	75	15.79
พนักงานบริษัท	104	21.90
นักเรียน/นักศึกษา	33	6.94
อื่น ๆ ระบุ	71	14.95
รวม	**475**	**100.00**
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	99	20.84
5,000–10,000 บาท	144	30.32
10,001–15,000 บาท	122	25.68
15,001–20,000 บาท	59	12.42
มากกว่า 20,000 บาท	51	10.74
รวม	**475**	**100.00**
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	317	66.74
5–10 ครั้งต่อปี	106	22.31
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	52	10.95
รวม	**475**	**100.00**
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	374	78.74
30-59 นาที	60	12.63
1-2 ชั่วโมง	23	4.84
3-4 ชั่วโมง	5	1.05
มากกว่า 4 ชั่วโมง	13	2.74
รวม	**475**	**100.00**

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 55.58 และเป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 44.42

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–40 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 41.47 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 66.74 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.95

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 78.74 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.63 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3-4 ชั่วโมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

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

สื่อ	N = 475		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	23 (4.84)	542 (95.16)	475 (100.00)
2. วิทยุ	10 (2.11)	465 (97.89)	475 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	10 (2.11)	465 (97.89)	475 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	40 (8.42)	435 (91.58)	475 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	238 (50.11)	237 (49.89)	475 (100.00)
6. เสียงตามสาย	212 (44.63)	263 (55.37)	475 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	10 (2.11)	465 (97.89)	475 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	65 (13.68)	410 (86.32)	475 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	69 (14.53)	406 (85.47)	475 (100.00)
10. อื่น ๆ	39 (8.21)	436 (91.79)	475 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 50.11 รองลงมา คือ เสียงตามสาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 44.63 และน้อยที่สุด คือ จากวิทยุ ป้ายคัทเอาท์ และป้ายอักษรไฟวิ่ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

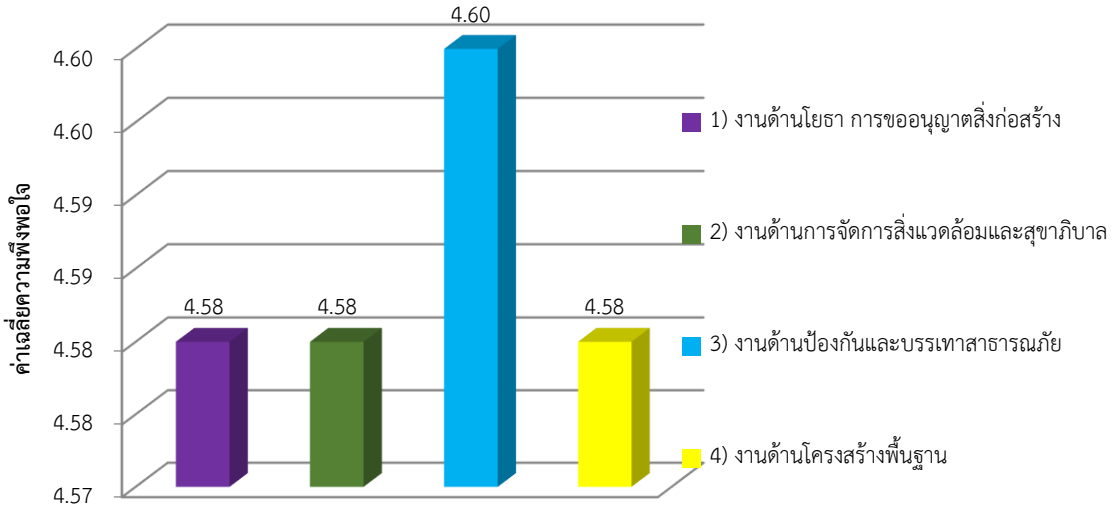
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 475		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง	4.58	0.49	มากที่สุด
2 งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.58	0.50	มากที่สุด
3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.60	0.49	มากที่สุด
4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.58	0.50	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**0.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

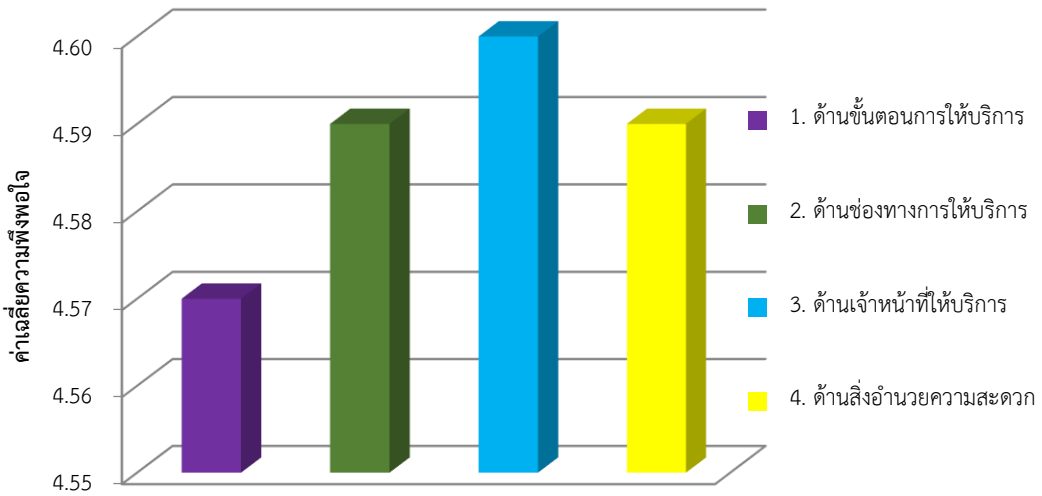
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 475		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.59 S.D. = 0.49) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



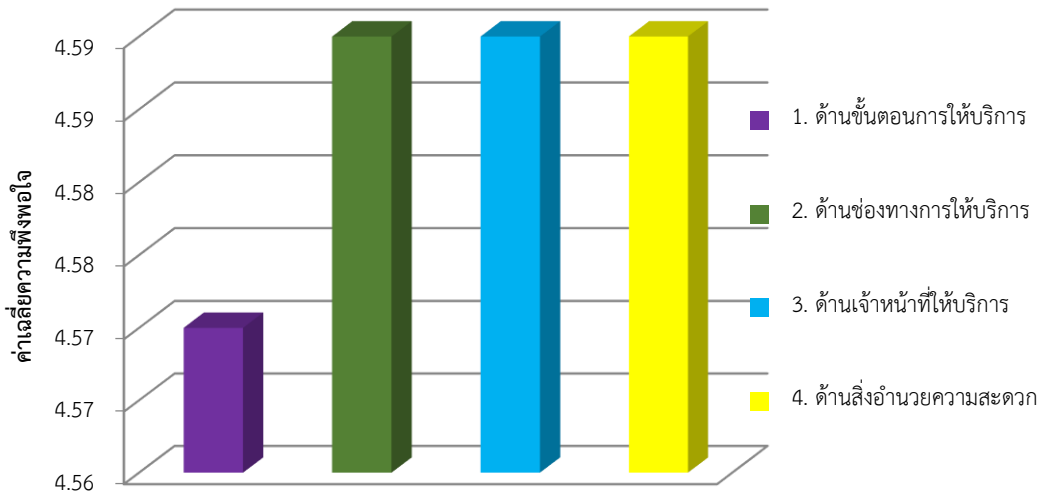
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 475		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.50) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



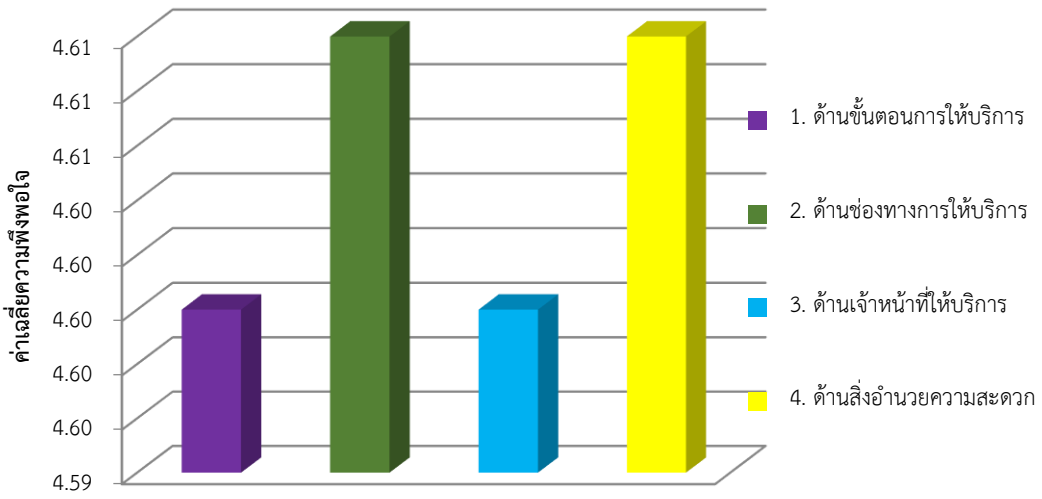
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 475		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.60**	**0.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.48) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



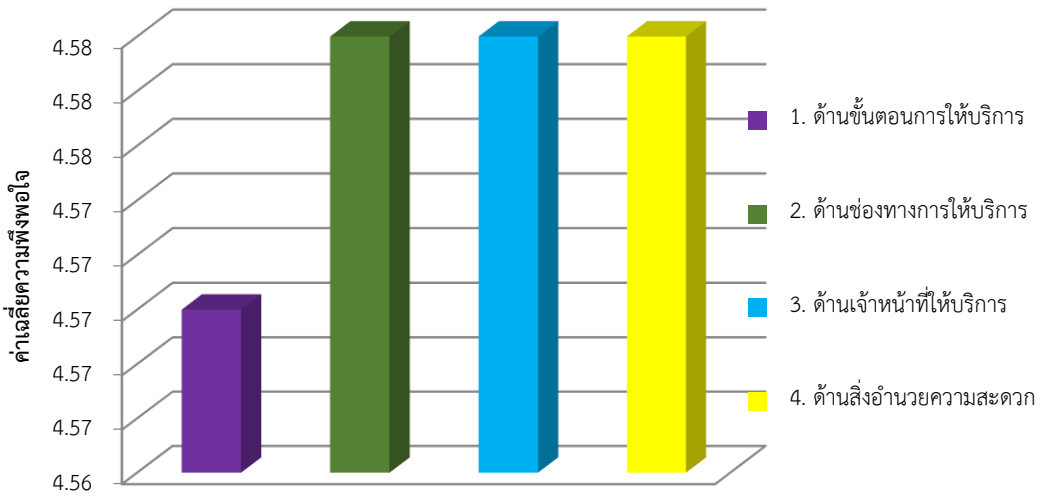
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 475		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.58	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ งานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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 ☐ 15,00 –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
   ☐ ป้ายคัทเอาท์ ☐ แผ่นพับใบปลิว
   ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เสียงตามสาย
   ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง ☐ Line
   ☐ Facebook ☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) **งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง**
2) **งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**
3) **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**
4) **งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง					
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 เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
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 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
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 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
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 เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
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 เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
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 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสาธนัตย์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุพัชชา ทัพสัพ	นักวิจัย
นางสาวมุทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวผกาแก้ว บุญวาส	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แช่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจิรวัฒน์ พงษ์วิเชียร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายนัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินท์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ขันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัต เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายนฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	211	44.42	44.42	44.42
	หญิง	264	55.58	55.58	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	36	7.58	7.58	7.58
	20-40 ปี	202	42.53	42.53	50.11
	41-60 ปี	133	28.00	28.00	78.11
	60 ปีขึ้นไป	104	21.89	21.89	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	163	34.32	34.32	34.32
	สมรส	197	41.47	41.47	75.79
	หย่า/หม้าย	71	14.95	14.95	90.74
	แยกกันอยู่	44	9.26	9.26	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	96	20.21	20.21	20.21
	มัธยมศึกษาตอนต้น	63	13.26	13.26	33.47
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	93	19.58	19.58	53.05
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	142	29.90	29.90	82.95
	ปริญญาตรี	65	13.68	13.68	96.63
	สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.37	3.37	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	17.05	17.05	17.05
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	111	23.37	23.37	40.42
	เกษตรกรรม/ประมง	75	15.79	15.79	56.21
	พนักงานบริษัท	104	21.90	21.90	78.11
	นักเรียน/นักศึกษา	33	6.94	6.94	85.05
	อื่น ๆ	71	14.95	14.95	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	99	20.84	20.84	20.84
	5,000-10,000 บาท	144	30.32	30.32	51.16
	10,001-15,000 บาท	122	25.68	25.68	76.84
	15,001-20,000 บาท	59	12.42	12.42	89.26
	มากกว่า 20,000 บาท	51	10.74	10.74	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	317	66.74	66.74	66.74
	5-10 ครั้งต่อปี	106	22.31	22.31	89.05
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	52	10.95	10.95	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	374	78.74	78.74	78.74
	30-59 นาที	60	12.63	12.63	91.37
	1-2 ชั่วโมง	23	4.84	4.84	96.21
	3-4 ชั่วโมง	5	1.05	1.05	97.26
	มากกว่า 4 ชั่วโมง				
	Total	475	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	452	95.16	95.16	95.16
	เลือก	23	4.84	4.84	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

วิทยุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	465	97.89	97.89	97.89
	เลือก	10	2.11	2.11	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	465	97.89	97.89	97.89
	เลือก	10	2.11	2.11	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	435	91.58	91.58	91.58
	เลือก	40	8.42	8.42	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	237	49.89	49.89	49.89
	เลือก	238	50.11	50.11	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	263	55.37	55.37	55.37
	เลือก	212	44.63	44.63	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	465	97.89	97.89	97.89
	เลือก	10	2.11	2.11	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	410	86.32	86.32	86.32
	เลือก	65	13.68	13.68	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	406	85.47	85.47	85.47
	เลือก	69	14.53	14.53	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	436	91.79	91.79	91.79
	เลือก	39	8.21	8.21	100.00
	Total	475	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	475	4.00	5.00	4.6021	.48998
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.5326	.49946
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	475	4.00	5.00	4.5916	.49206
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	475	4.00	5.00	4.5389	.49901
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	475	4.00	5.00	4.5789	.49425
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ	475	4.00	5.00	4.5811	.49391
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.6316	.48288
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.5411	.49884
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชน ผู้เข้ามารับบริการ	475	4.00	5.00	4.5895	.49245

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	475	4.00	5.00	4.6000	.49041
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	475	4.00	5.00	4.5768	.49458
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	475	4.00	5.00	4.5558	.49740
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.6063	.48908
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	475	4.00	5.00	4.6042	.48954
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	475	4.00	5.00	4.6316	.48288
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสมในการให้บริการและสะดวกในการติดต่อ	475	4.00	5.00	4.5642	.49638
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.6168	.48667
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.5579	.49716
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	475	4.00	5.00	4.6042	.48954
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	475	1.00	5.00	4.5789	.54306

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.6000	.49041
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	475	4.00	5.00	4.5389	.49901
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	475	4.00	5.00	4.5326	.49946
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	475	4.00	5.00	4.5747	.49490
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ	475	4.00	5.00	4.6442	.47926
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.6253	.48457
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.5432	.49866
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	475	4.00	5.00	4.5368	.49917
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	475	1.00	5.00	4.5726	.54394
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	475	4.00	5.00	4.6042	.48954
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	475	4.00	5.00	4.5242	.49994

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5937	.49166
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	475	4.00	5.00	4.5832	.49356
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	475	4.00	5.00	4.6442	.47926
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	475	4.00	5.00	4.6253	.48457
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5937	.49166
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.6063	.48908
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	475	4.00	5.00	4.5495	.49807
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	475	4.00	5.00	4.5158	.50028
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.5916	.49206
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	475	4.00	5.00	4.5663	.49611
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	475	4.00	5.00	4.6632	.47313
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	475	4.00	5.00	4.6442	.47926

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ	475	4.00	5.00	4.5747	.49490
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.6442	.47926
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.5432	.49866
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชน ผู้เข้ามารับบริการ	475	4.00	5.00	4.6968	.46011
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5768	.49458
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	475	4.00	5.00	4.6274	.48401
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	475	4.00	5.00	4.5326	.49946
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5958	.49126
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	475	4.00	5.00	4.6126	.48766
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	475	4.00	5.00	4.6295	.48345

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	475	4.00	5.00	4.6253	.48457
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.6084	.48862
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.6168	.48667
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	475	4.00	5.00	4.6000	.49041
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	475	4.00	5.00	4.5621	.49665
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.5789	.49425
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	475	4.00	5.00	4.5558	.49740
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	475	4.00	5.00	4.5726	.49522
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	475	4.00	5.00	4.5832	.49356
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ	475	4.00	5.00	4.5600	.49691
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.5916	.49206

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	475	4.00	5.00	4.5916	.49206
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชน ผู้เข้ามารับบริการ	475	4.00	5.00	4.5768	.49458
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5768	.49458
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	475	1.00	5.00	4.5284	.57067
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	475	4.00	5.00	4.6021	.48998
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5705	.49552
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	475	4.00	5.00	4.6168	.48667
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	475	4.00	5.00	4.5853	.49320
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	475	4.00	5.00	4.5726	.49522
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	475	4.00	5.00	4.5368	.49917
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	475	4.00	5.00	4.6232	.48511

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	475	4.00	5.00	4.6063	.48908
Valid N (listwise)	475				