



รายงานการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จัดทำโดย

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

2.1 งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50

2.2 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

2.3 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.03 ได้คะแนน 10 คะแนน ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ยังควรปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรจัดทำวิดีโอการให้คำอธิบายการขั้นตอนการติดต่อและให้บริการ รวมทั้งการเตรียมเอกสารกับผู้มาติดต่อในแต่ละส่วนงาน เพื่อลดการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 - ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Official เพื่อเป็นช่องทางการเสนอข้อมูลข่าวสารสำคัญภายในตำบลปากกราน และสามารถรับเรื่องข้อมูลต่าง ๆ จากประชาชนในตำบล
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - จัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่ม และควรจัดให้มีทางลาด และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ เพื่อให้สะดวกต่อการมาติดต่อราชการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลิษฐ์ บุษุมิ)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าเฉลี่ยความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2558 : 8-11) ดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงให้บริการจากคำถามปลายเปิด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่ขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	45	11.25
30 – 39 ปี	142	35.50
40 – 49 ปี	115	28.75
50 ปีขึ้นไป	98	24.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	65	16.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	87	21.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	20.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	63	15.75
ปริญญาตรี	79	19.75
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	13.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	122	30.50
เกษตรกร/ประมง	103	25.75
พนักงานบริษัทเอกชน	70	17.50
นักเรียน/นักศึกษา	42	10.50
อื่น ๆ ระบุ	8	2.00
รวม	400	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	215	53.75
3 – 5 ครั้งต่อปี	124	31.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	61	15.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และน้อยที่สุด คือ มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการมี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละของผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการหน่วยงานต่าง ๆ

หน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	114	28.50
2. งานด้านสาธารณสุข	128	32.00
3. งานด้านการศึกษา	94	23.50
4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน	64	16.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ติดต่อบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชนน้อยที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายด้านและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3 – 4.7

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.92	0.69	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.69	มากที่สุด
3. มีระยะเวลาการให้บริการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.89	0.74	มากที่สุด
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.81	0.80	มากที่สุด
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.81	0.73	มากที่สุด
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.85	0.70	มากที่สุด
รวม	4.84	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. ให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=4.92$) รองลงมา คือ ข้อ 3. มีระยะเวลาการให้บริการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ($\bar{X}=4.89$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.74$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านช่องทางการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	4.90	0.72	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	4.80	0.75	มากที่สุด
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	4.83	0.74	มากที่สุด
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.83	0.75	มากที่สุด
รวม	4.83	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว และ ข้อ 4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.80$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแจะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.88	0.68	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.85	0.72	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.76	มากที่สุด
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	4.87	0.75	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.90	0.75	มากที่สุด
รวม	4.87	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแจะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ ข้อ 1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.88$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ ข้อ 3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.91	0.66	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.84	0.69	มากที่สุด
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.91	0.72	มากที่สุด
รวม	4.89	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อ 3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.91$) รองลงมา คือ ข้อ 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X}=4.84$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จำแนกตามรายด้านและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอมะนังศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

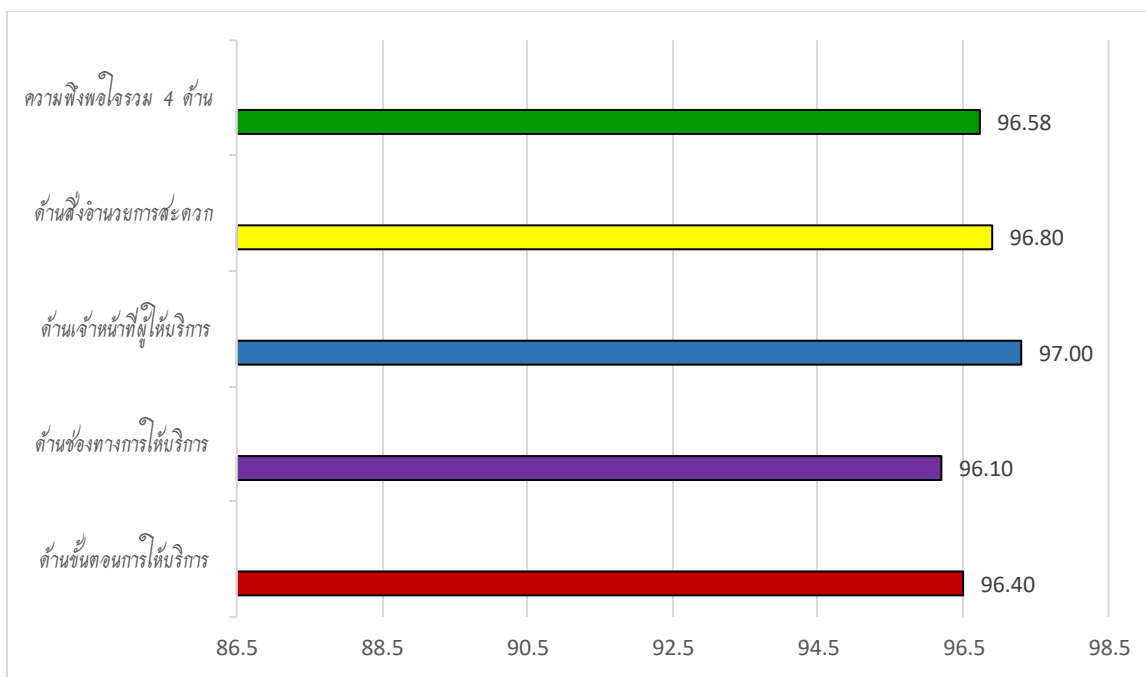
ภาพรวม	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.58	มากที่สุด
รวม	4.86	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ปากกราน อำเภอมะนังศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.89$)
รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.87$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
($\bar{X}=4.83$)

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน
อำเภอมะนังศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.10	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.80	10
รวม	96.58	10



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.8 และภาพที่ 1 พบว่า ร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ 97.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ 96.80
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ 96.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ 96.10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามงานที่ให้บริการ 4 งาน ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.9 - 4.13

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหน่วยงานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย	n = 114		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.48	มากที่สุด
รวม	4.83	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในหน่วยงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.87$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหน่วยงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	n = 128		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.41	มากที่สุด
รวม	4.88	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.92$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.90$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหน่วยงานด้านการศึกษ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านการศึกษา	n = 94		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.47	มากที่สุด
รวม	4.86	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานด้านการศึกษ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.87$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.84$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหน่วยงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

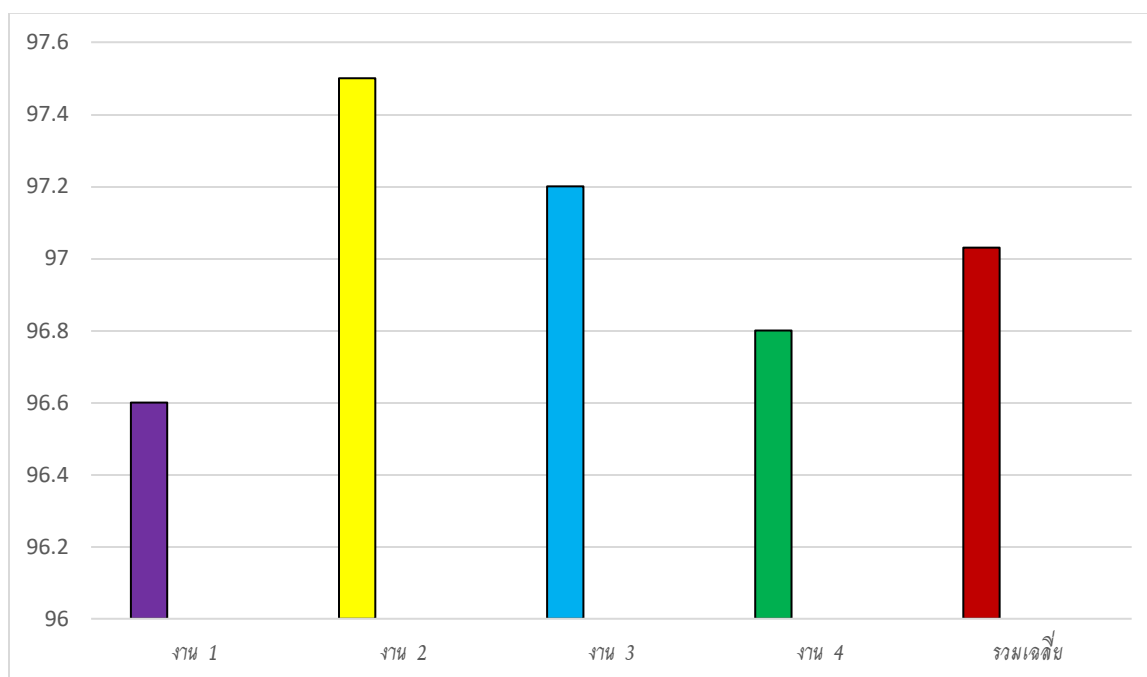
ความพึงพอใจการให้บริการ หน่วยงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน	n = 64		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.65	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.66	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.78	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.54	มากที่สุด
รวม	4.84	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.91$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.88$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 4.13 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อกับบริการ

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
งาน 1 = งานด้านบริการกฎหมาย	4.83	96.60	มากที่สุด	10
งาน 2 = งานด้านสาธารณสุข	4.88	97.50	มากที่สุด	10
งาน 3 = งานด้านการศึกษา	4.86	97.20	มากที่สุด	10
งาน 4 = งานด้านพัฒนาชุมชนฯ	4.84	96.80	มากที่สุด	10
รวม	4.85	97.03	มากที่สุด	10



ภาพที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการ

จากตารางที่ 4.13 และภาพที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50
 2. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20
 3. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80
 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.03 ได้คะแนน

10 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	0	0.00
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	400	100.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ควรจัดทำวิดีโอการให้คำอธิบายการขั้นตอนการติดต่อและให้บริการ รวมทั้งการเตรียมเอกสารกับผู้มาติดต่อในแต่ละส่วนงาน เพื่อลดการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Official เพื่อเป็นช่องทางการเสนอข้อมูลข่าวสารสำคัญภายในตำบลปากกระวาน และสามารถรับเรื่องข้อมูลต่าง ๆ จากประชาชนในตำบล

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่ม และควรจัดให้มีทางลาด และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ เพื่อให้สะดวกต่อการมาติดต่อราชการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คะแนนมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	97.03	
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และ ร้อยละ 90 คำนวณ $= 295/4$ $= 73.75\%$ คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
5. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการมีหน่วยงานใดบ้าง
☐ 1. งานด้านบริการกฎหมาย
☐ 2. งานด้านสาธารณสุข
☐ 3. งานด้านการศึกษา
☐ 4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน
6. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ☐ 3 – 5 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
9. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว					
10. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
11. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
12. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
13. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
14. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
15. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะกรรมการดำเนินการวิจัย

- | | |
|--------------------------|----------------|
| 1. อาจารย์กอบชัย เมฆดี | หัวหน้าโครงการ |
| 2. อาจารย์วิทยา นามเสาร์ | นักวิจัย |

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
19 ถ.อุทุมพร ต.ท่าवासุมรี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000
โทรศัพท์ 0-3525-2392
www.rmutsb.ac.th

ภาคผนวก ง
เอกสารหนังสือสำคัญ