



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระจาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

สารบัญ

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 375 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน จำนวนทั้งสิ้น 375 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

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัววัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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	ไม่เก็ร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ 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 และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	375	100.00
ชาย	134	35.73
หญิง	241	64.27
อายุ	375	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	26	6.93
20 - 40 ปี	147	39.20
41 - 60 ปี	114	30.40
60 ปีขึ้นไป	88	23.47
สถานภาพ	375	100.00
โสด	119	31.73
สมรส	195	52.00
หย่า/หม้าย	23	6.13
แยกกันอยู่	38	10.14
ระดับการศึกษา	375	100.00
ประถมศึกษา	57	15.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	5.07
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	69	18.40
ปริญญาตรี	153	40.80
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.53
อาชีพ	375	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	10.93
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	13.60
เกษตรกรรม/ประมง	61	16.27
พนักงานบริษัท	190	50.67
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.60
อื่น ๆ	11	2.93

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	375	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	38	10.13
5,000 - 10,000 บาท	89	23.73

10,001 - 15,000 บาท	69	18.40
15,001 - 20,000 บาท	63	16.80
มากกว่า 20,000 บาท	116	30.94
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	375	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	256	68.27
5 - 10 ครั้งต่อปี	97	25.87
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	22	5.86
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	375	100.00
8.30 - 10.00 น.	248	66.13
10.01 - 12.00 น.	67	17.87
12.01 - 14.00 น.	31	8.27
14.01 - 16.30 น.	29	7.73
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	375	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	308	82.13
30 - 59 นาที	42	11.21
1 - 2 ชั่วโมง	8	2.13
3 - 4 ชั่วโมง	8	2.13
มากกว่า 4 ชั่วโมง	9	2.40

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 64.27 และเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.73

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 68.27 รองลงมา คือ ใช้บริการปี 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.87 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.13 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.87 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 82.13 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 และน้อยที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง และ 3-4 ชั่วโมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

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

สื่อ	N = 375		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	120 (32.00)	255 (68.00)	375 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	53 (14.13)	322 (85.87)	375 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาติดจ๊อ	2 (0.53)	373 (99.47)	375 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	94 (25.07)	281 (74.93)	375 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	196 (52.27)	179 (47.73)	375 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	218 (58.13)	157 (41.87)	375 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	26 (6.93)	349 (93.07)	375 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	101 (26.93)	274 (73.07)	375 (100.00)
9. Line (ไลน์)	9 (2.40)	366 (97.60)	375 (100.00)
10. อื่น ๆ	1 (0.27)	374 (99.73)	375 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน จากเจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาลมากที่สุด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.13 รองลงมา คือผู้นำชุมชน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกรรณ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

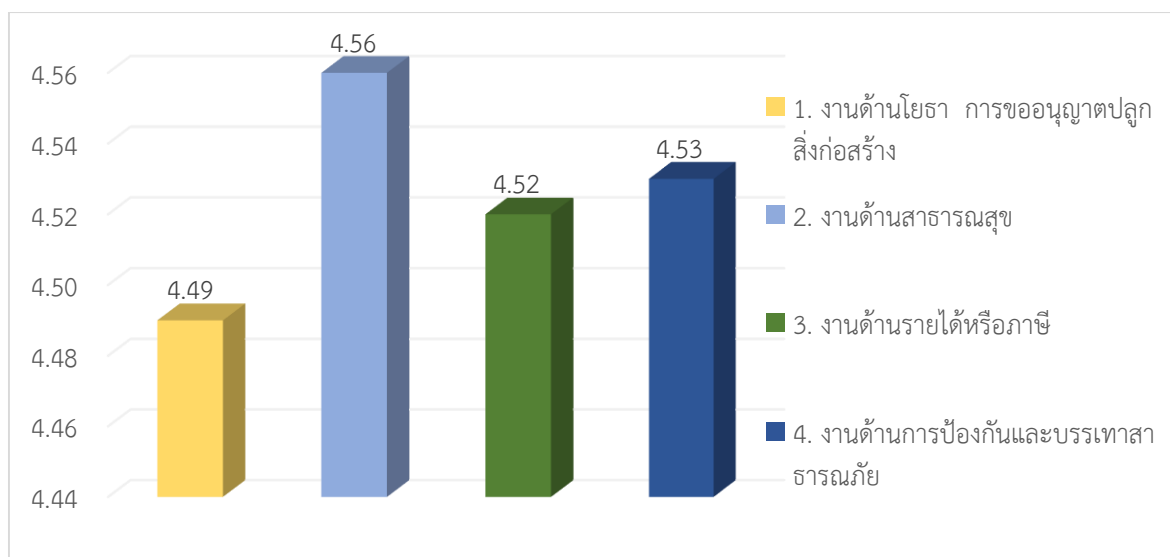
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกรรณ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกรรณ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 375		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.49	0.51	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.56	0.51	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.53	0.51	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53	0.51	มากที่สุด
รวม	4.52	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกรรณ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51) งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

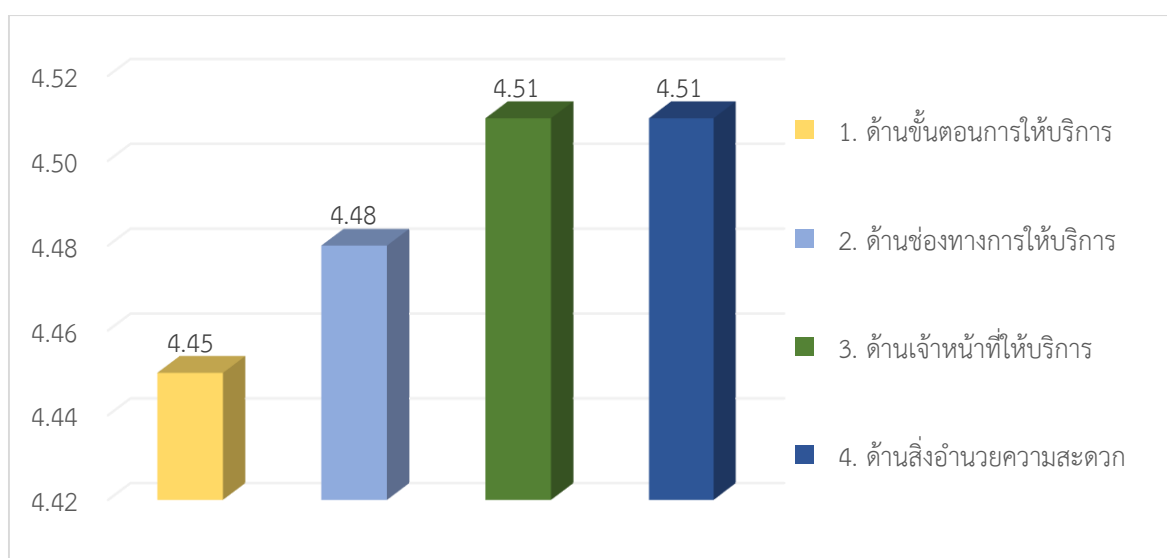
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 375		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.51	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.51	มากที่สุด
รวม	4.49	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.51) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.51) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



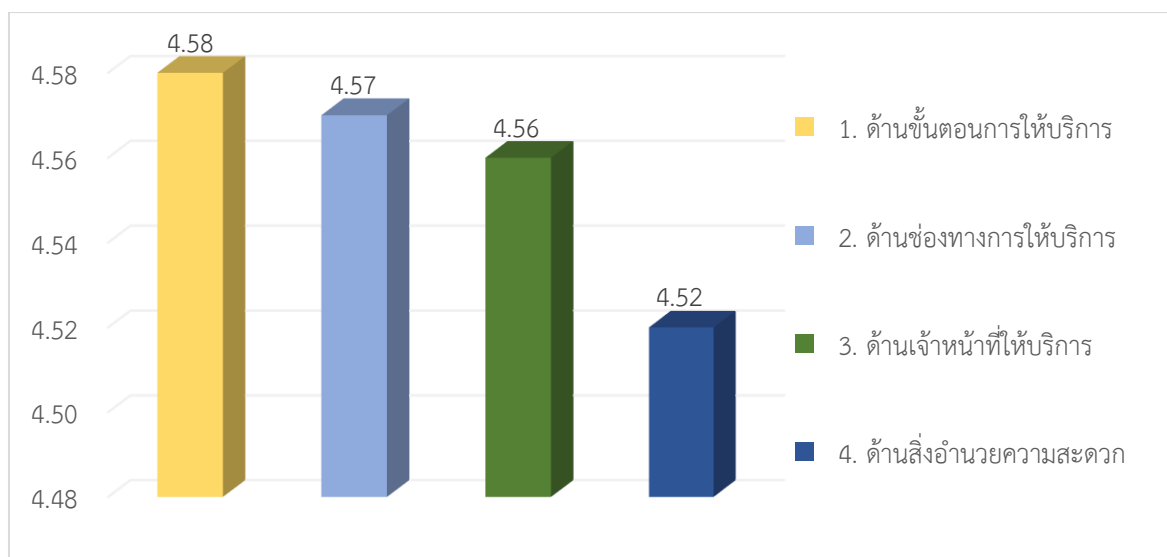
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 375		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.51	มากที่สุด
รวม	4.56	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแ อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



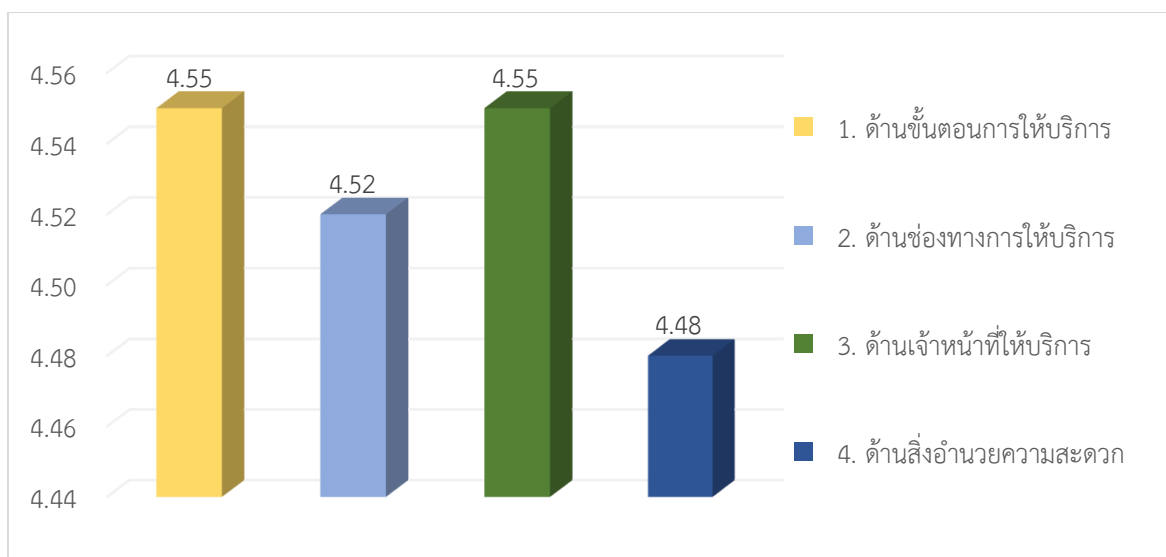
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 375		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.50	มากที่สุด
รวม	4.53	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



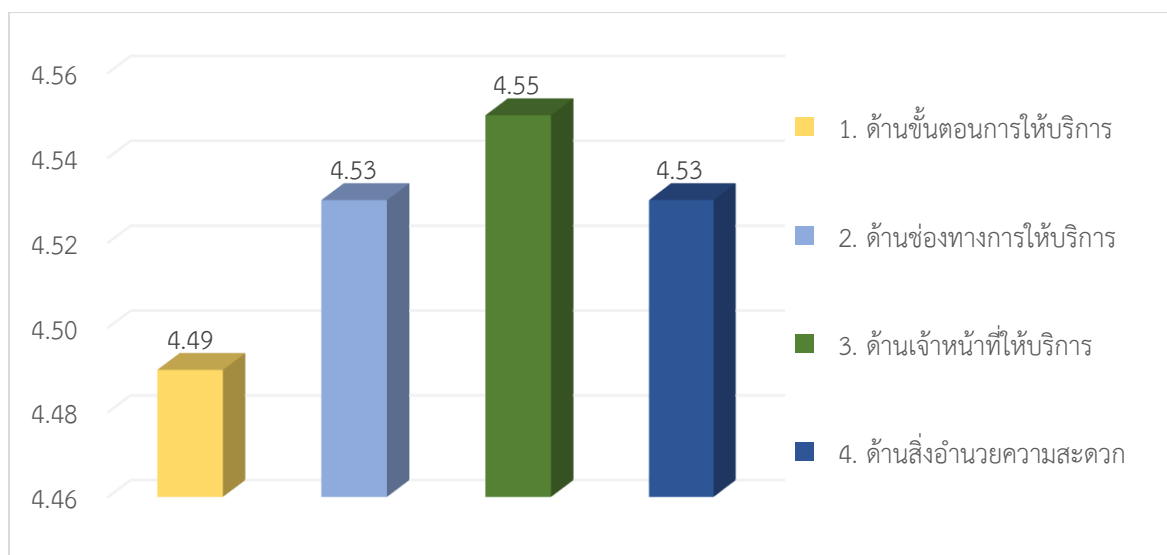
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 375		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.53	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่า / หม้าย ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ 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 ☐ ป้ายคัทเอ๊าท์/ป้ายไวเนล ☐ ป้ายโฆษณาดิจิทัล
☐ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- | | |
|--|--|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 3. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| 2. งานด้านสาธารณสุข | 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
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 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
1.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
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 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข					
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 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
2.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
3.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
4.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
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 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายณัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสงวงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	134	35.73	35.73	35.73
Valid หญิง	241	64.27	64.27	100.00
Total	375	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	26	6.93	6.93	6.93
20-40 ปี	147	39.20	39.20	46.13
Valid 41-60 ปี	114	30.40	30.40	76.53
60 ปีขึ้นไป	88	23.47	23.47	100.00
Total	375	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	119	31.73	31.73	31.73
สมรส	195	52.00	52.00	83.73
Valid หย่า/หม้าย	23	6.13	6.13	89.87
แยกกันอยู่	38	10.14	10.14	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	57	15.20	15.20	15.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	20.00	20.00	35.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	5.07	5.07	40.27
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	69	18.40	18.40	58.67
ปริญญาตรี	153	40.80	40.80	99.47
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.53	.53	100.00
Total	375	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	10.93	10.93	10.93
Valid ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	13.60	13.60	24.53

เกษตรกรกรม/ประมง	61	16.27	16.27	40.80
พนักงานบริษัท	190	50.67	50.67	91.47
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.60	5.60	97.07
อื่น ๆ	11	2.93	2.93	100.00
Total	375	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,000 บาท	38	10.13	10.13	10.13
5,000-10,000 บาท	89	23.73	23.73	33.87
10,001-15,000 บาท	69	18.40	18.40	52.27
15,001-20,000 บาท	63	16.80	16.80	69.07
มากกว่า 20,000 บาท	116	30.94	30.94	100.00
Total	375	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	256	68.27	68.27	68.27
5-10 ครั้งต่อปี	97	25.87	25.87	94.13
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	22	5.86	5.86	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8.30 - 10.00 น.	248	66.13	66.13	66.13
10.01 - 12.00 น.	67	17.87	17.87	84.00
12.01 - 14.00 น.	31	8.27	8.27	92.27
14.01 - 16.30 น.	29	7.73	7.73	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	308	82.13	82.13	82.13
30-59 นาที	42	11.21	11.21	93.33
1-2 ชั่วโมง	8	2.13	2.13	95.47
3-4 ชั่วโมง	8	2.13	2.13	97.60
มากกว่า 4 ชั่วโมง	9	2.40	2.40	100.00
Total	375	100.00	100.00	

แผ่นพับ/ใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	255	68.00	68.00	68.00
Valid เลือก	120	32.00	32.00	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	322	85.87	85.87	85.87
Valid เลือก	53	14.13	14.13	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	373	99.47	99.47	99.47
Valid เลือก	2	.53	.53	100.00
Total	375	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	281	74.93	74.93	74.93
Valid เลือก	94	25.07	25.07	100.00
Total	375	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	179	47.73	47.73	47.73
Valid เลือก	196	52.27	52.27	100.00
Total	375	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	157	41.87	41.87	41.87
Valid เลือก	218	58.13	58.13	100.00
Total	375	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	349	93.07	93.07	93.07
Valid เลือก	26	6.93	6.93	100.00
Total	375	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	274	73.07	73.07	73.07
Valid เลือก	101	26.93	26.93	100.00
Total	375	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	366	97.60	97.60	97.60
Valid เลือก	9	2.40	2.40	100.00
Total	375	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เลือก	374	99.73	99.73	99.73
Valid เลือก	1	.27	.27	100.00
Total	375	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	375	3.00	5.00	4.6320	.49386
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.5280	.51047
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	375	3.00	5.00	4.5627	.50737
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	375	3.00	5.00	4.5520	.51381
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	375	3.00	6.00	4.5573	.51842
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	375	3.00	5.00	4.4293	.51157
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	375	3.00	5.00	4.4773	.51594
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	375	3.00	5.00	4.4427	.51324
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	375	3.00	5.00	4.4107	.50863
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5147	.50577
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	375	3.00	5.00	4.5147	.50577
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	375	3.00	5.00	4.5013	.50598
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5040	.50596
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	375	3.00	5.00	4.5200	.50558
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	375	3.00	5.00	4.4907	.50589
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	375	3.00	5.00	4.4747	.50534
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.4933	.50594
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.4907	.51115
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	375	3.00	5.00	4.4907	.50589
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	375	3.00	5.00	4.5120	.50584
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.4747	.50534

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	375	3.00	5.00	4.4853	.50577
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	375	3.00	5.00	4.4800	.51084
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	375	3.00	5.00	4.4827	.50568
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	375	3.00	5.00	4.4880	.51110
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	375	3.00	5.00	4.5867	.50382
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	375	3.00	5.00	4.5040	.51122
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	375	3.00	5.00	4.5547	.50830
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	375	3.00	5.00	4.4533	.50382
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	375	3.00	5.00	4.4853	.50577
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	375	3.00	5.00	4.4453	.50301
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.4667	.50488
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	375	3.00	5.00	4.4640	.50469
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	375	3.00	5.00	4.4613	.50450
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	375	3.00	5.00	4.5280	.50520
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5067	.50594
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.5147	.50577
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	375	3.00	5.00	4.4800	.50558
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	375	3.00	5.00	4.4933	.50594
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.4720	.50520
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	375	3.00	5.00	4.4560	.50406
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	375	3.00	5.00	4.4747	.50534

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	375	3.00	5.00	4.4880	.50584
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	375	3.00	5.00	4.5120	.52656
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทาง การติดต่อ มีความชัดเจน	375	3.00	5.00	4.4880	.52656
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	375	3.00	5.00	4.5093	.52661
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ จากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	375	3.00	5.00	4.4907	.52661
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม ในงานที่ให้บริการ	375	3.00	5.00	4.4987	.50598
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	375	3.00	5.00	4.4827	.50568
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	375	3.00	5.00	4.4987	.50598
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.4773	.50547
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอ ภาคและเป็นธรรม	375	3.00	5.00	4.5173	.50568
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	375	3.00	5.00	4.4853	.50577
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมใน การให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	375	3.00	5.00	4.5387	.50450
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.6480	.48379
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการ ให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.5200	.50558
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	375	3.00	5.00	4.6213	.49118
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	375	3.00	5.00	4.4907	.50589
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.5173	.50568
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรมที่ดำเนินการ	375	3.00	5.00	4.4933	.51119
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	375	3.00	5.00	4.5013	.50598
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	375	3.00	5.00	4.4880	.50584
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	375	3.00	5.00	4.5360	.52546

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	375	3.00	5.00	4.5280	.52595
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	375	3.00	5.00	4.5280	.52595
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ จากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	375	3.00	5.00	4.4907	.52661
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม ในงานที่ให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5387	.50450
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	375	3.00	5.00	4.5307	.50505
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	375	3.00	5.00	4.5413	.50428
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5253	.50534
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	375	3.00	5.00	4.5520	.50329
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	375	3.00	5.00	4.5253	.50534
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	375	3.00	5.00	4.5680	.50138
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	375	3.00	5.00	4.5280	.50520
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	375	3.00	5.00	4.5653	.50173
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	375	3.00	5.00	4.5173	.50568
Valid N (listwise)	375				

