

องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2566





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



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



www.arit.rmutsb.ac.th



Line ID : @429epout

สารบัญ

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 378 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.44) และงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านสาธารณสุข ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคการให้บริการ กิจกรรมสัมพันธ์ ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำความรู้ เทคนิค หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

กฤษณ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตย์ตันย์ ธารรัตน์สุวรรณ)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแจะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแจะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง กระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระแจะ จำนวนทั้งสิ้น 378 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 อังโนวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ระดับคะแนน 10

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 ระดับคะแนน 8

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 ระดับคะแนน 7

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 ระดับคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	378	100.00
ชาย	204	53.97
หญิง	174	46.03
อายุ	378	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.20
20-40 ปี	156	41.27
41-60 ปี	110	29.10
60 ปีขึ้นไป	81	21.43
สถานภาพ	378	100.00
โสด	157	41.53
สมรส	156	41.27
หย่า/หม้าย	43	11.38
แยกกันอยู่	22	5.82
ระดับการศึกษา	378	100.00
ประถมศึกษา	109	28.84
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	8.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	11.90
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	63	16.67
ปริญญาตรี	122	32.27
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.12
อาชีพ	378	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	9.52
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	77	20.37
เกษตรกรกรม/ประมง	137	36.24
พนักงานบริษัท	92	24.35
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.35
อื่น ๆ	12	3.17

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	378	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	58	15.34
5,000-10,000 บาท	73	19.31
10,001-15,000 บาท	90	23.81
15,001-20,000 บาท	105	27.78
มากกว่า 20,000 บาท	52	13.76
จำนวนครั้ง que ไปขอรับบริการ	378	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	281	74.34
5-10 ครั้งต่อปี	85	22.49
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	12	3.17
ช่วงเวลาที่ทำนมาใช้บริการส่วนใหญ่	378	100.00
8.30-10.00 น.	167	44.18
10.01-12.00 น.	116	30.69
12.01-14.00 น.	53	14.02
14.01-16.30 น.	42	11.11
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	378	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	277	73.28
30-59 นาที	84	22.22
1-2 ชั่วโมง	15	3.97
3-4 ชั่วโมง	2	0.53
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.97 และเป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 รองลงมา คือ 41-60 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.53 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.82

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.27 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.84 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.12

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76

จำนวนครั้งที่ผ่านมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 74.34 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17

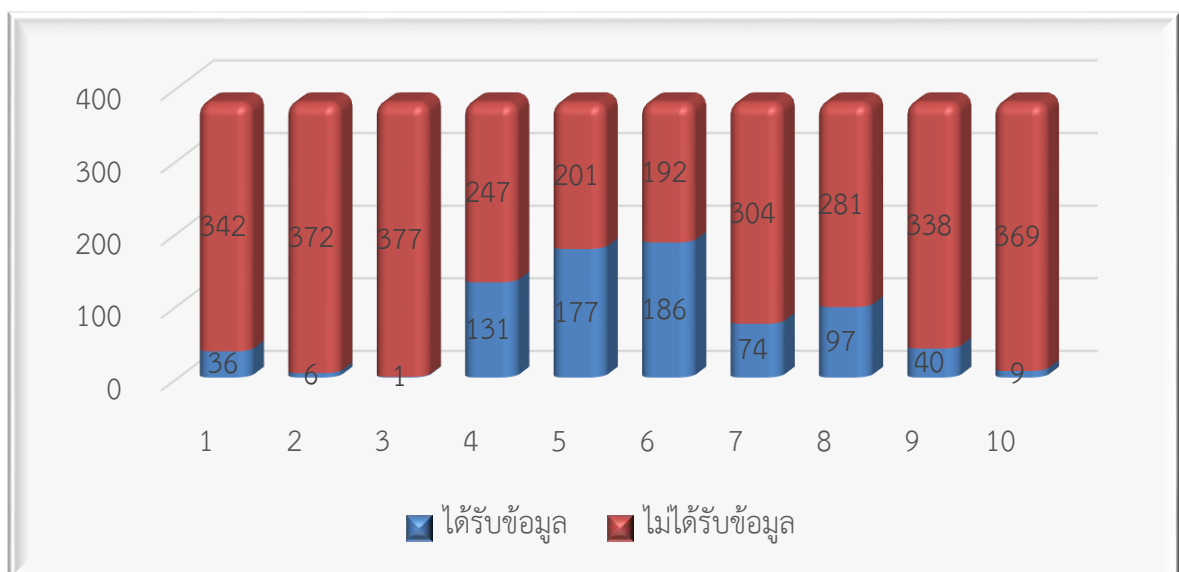
ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.69 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 378		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	36 (9.52)	342 (90.48)	378 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	6 (1.59)	372 (98.41)	378 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	1 (0.26)	377 (99.74)	378 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	131 (34.66)	247 (65.34)	378 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	177 (46.83)	201 (53.17)	378 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	186 (49.21)	192 (50.79)	378 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	74 (19.58)	304 (80.42)	378 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	97 (25.66)	281 (74.34)	378 (100.00)
9. Line (ไลน์)	40 (10.58)	338 (89.42)	378 (100.00)
10. อื่น ๆ	9 (2.38)	369 (97.62)	378 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระราน จากเจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล มากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาดิจิทัล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26



ภาพที่ 1 จำนวนของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

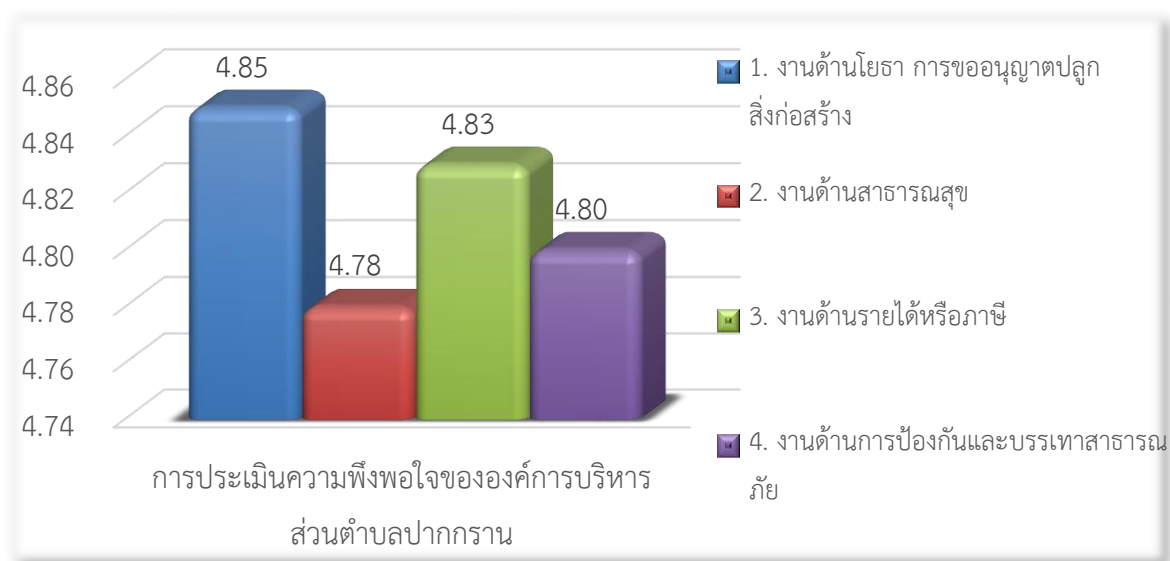
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่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

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 378		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	0.35	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.78	0.45	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.38	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.44	มากที่สุด
รวม	4.82	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.44) และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนก
ตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

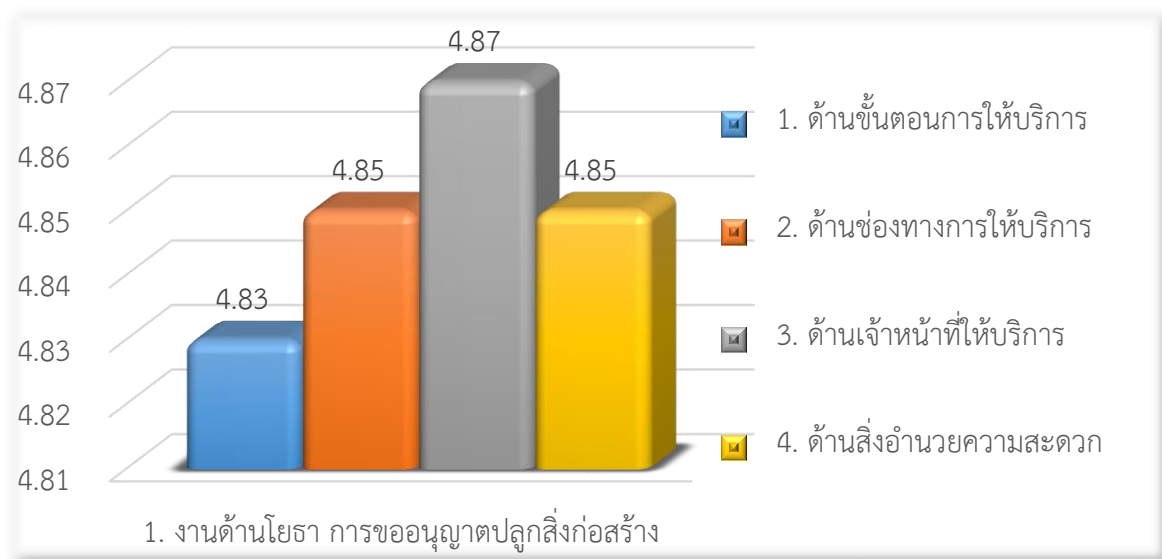
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 378		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) และด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



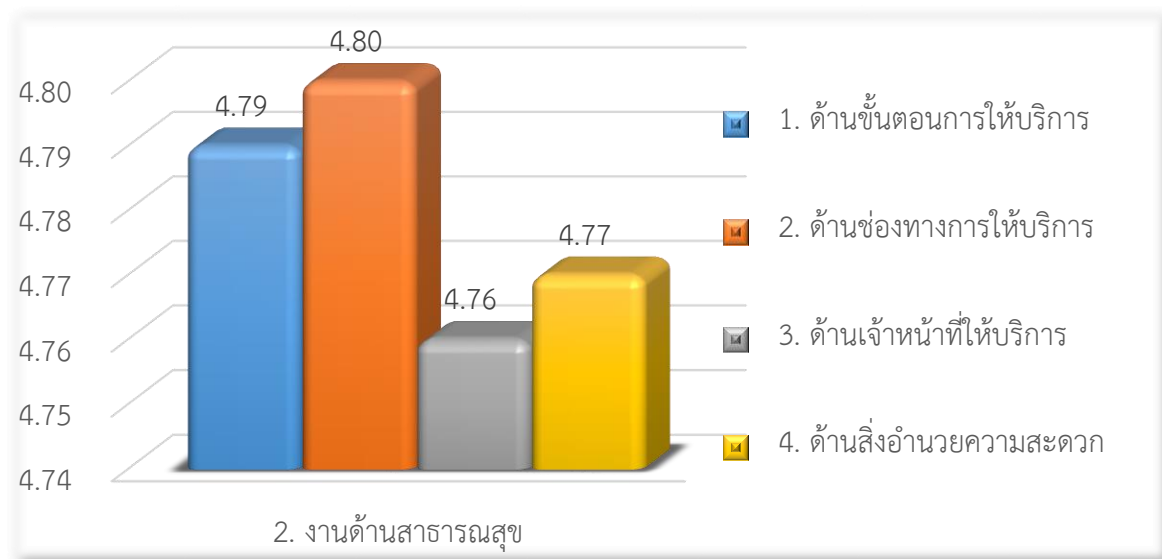
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 378		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.46	มากที่สุด
รวม	4.78	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.46) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



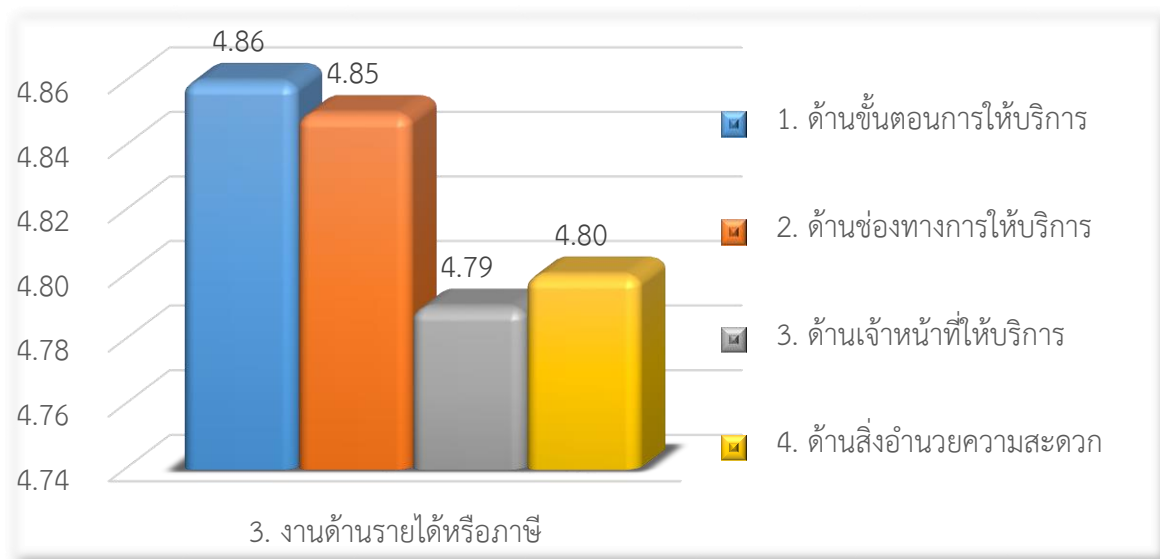
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 378		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



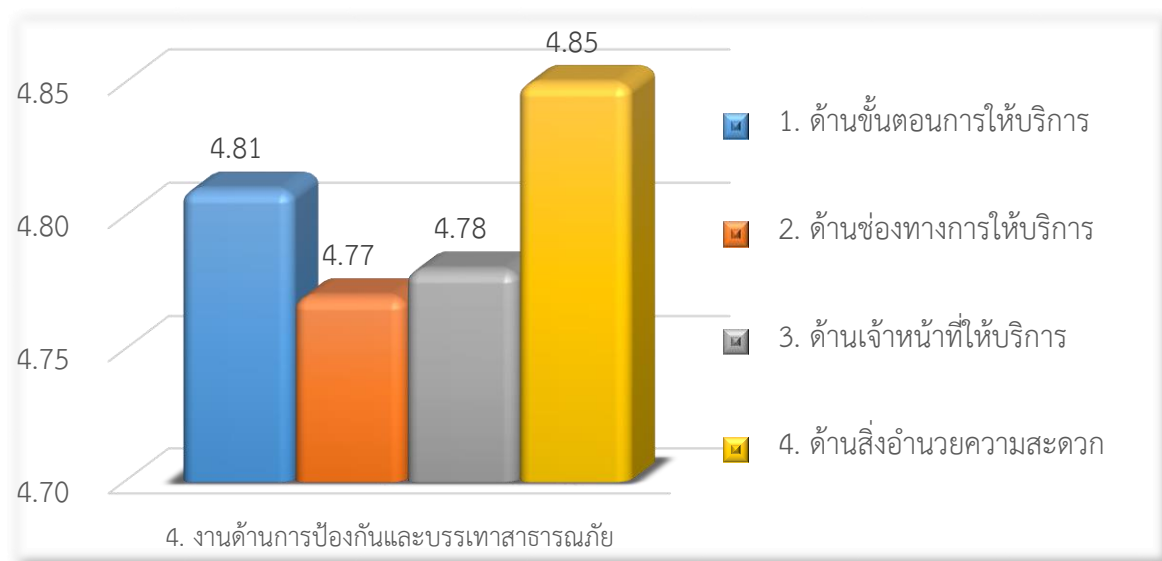
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 378		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.39	มากที่สุด
รวม	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.45) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านสาธารณสุข ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคการให้บริการ กิจกรรมสัมพันธ์ ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำความรู้ เทคนิค หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกวน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า / หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ
6. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 5 - 10 ครั้งต่อปี มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่
 8.30 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น.
 12.01 - 14.00 น. 14.01 - 16.30 น.
9. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
 น้อยกว่า 30 นาที 30-59 นาที 1-2 ชั่วโมง
 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล ป้ายโฆษณาติดจิตอล
 วิทยู/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 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
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) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 บอจุดจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

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

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	204	53.97	53.97	53.97
	หญิง	174	46.03	46.03	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.20	8.20	8.20
	20-40 ปี	156	41.27	41.27	49.47
	41-60 ปี	110	29.10	29.10	78.57
	60 ปีขึ้นไป	81	21.43	21.43	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	157	41.53	41.53	41.53
	สมรส	156	41.27	41.27	82.80
	หย่า/หม้าย	43	11.38	11.38	94.18
	แยกกันอยู่	22	5.82	5.82	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	109	28.84	28.84	28.84
	มัธยมศึกษาตอนต้น	31	8.20	8.20	37.04
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	11.90	11.90	48.94
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	63	16.67	16.67	65.61
	ปริญญาตรี	122	32.27	32.27	97.88
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.12	2.12	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	9.52	9.52	9.52
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	77	20.37	20.37	29.89
	เกษตรกรกรม/ประมง	137	36.24	36.24	66.14
	พนักงานบริษัท	92	24.35	24.35	90.48
	นักเรียน/นักศึกษา	24	6.35	6.35	96.83
	อื่น ๆ	12	3.17	3.17	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	58	15.34	15.34	15.34
	5,000-10,000 บาท	73	19.31	19.31	34.66
	10,001-15,000 บาท	90	23.81	23.81	58.47
	15,001-20,000 บาท	105	27.78	27.78	86.24
	มากกว่า 20,000 บาท	52	13.76	13.76	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	281	74.34	74.34	74.34
	5-10 ครั้งต่อปี	85	22.49	22.49	96.83
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	12	3.17	3.17	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30 - 10.00 น.	167	44.18	44.18	44.18
	10.01 - 12.00 น.	116	30.69	30.69	74.87
	12.01 - 14.00 น.	53	14.02	14.02	88.89
	14.01 - 16.30 น.	42	11.11	11.11	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	277	73.28	73.28	73.28
	30-59 นาที	84	22.22	22.22	95.50
	1-2 ชั่วโมง	15	3.97	3.97	99.47
	3-4 ชั่วโมง	2	0.53	0.53	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

แผ่นพับ/ใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	342	90.48	90.48	90.48
	เลือก	36	9.52	9.52	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	372	98.41	98.41	98.41
	เลือก	6	1.59	1.59	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	377	99.74	99.74	99.74
	เลือก	1	0.26	0.26	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	247	65.34	65.34	65.34
	เลือก	131	34.66	34.66	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	201	53.17	53.17	53.17
	เลือก	177	46.83	46.83	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	192	50.79	50.79	50.79
	เลือก	186	49.21	49.21	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	304	80.42	80.42	80.42
	เลือก	74	19.58	19.58	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	281	74.34	74.34	74.34
	เลือก	97	25.66	25.66	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	338	89.42	89.42	89.42
	เลือก	40	10.58	10.58	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	369	97.62	97.62	97.62
	เลือก	9	2.38	2.38	100.00
	Total	378	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	378	4.00	5.00	4.8889	.31469
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	378	4.00	5.00	4.8201	.38461
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	378	4.00	5.00	4.8069	.39527
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	378	4.00	5.00	4.8492	.35832
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	378	4.00	5.00	4.8069	.39527
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	378	4.00	5.00	4.8201	.38461
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	378	4.00	5.00	4.8915	.31138
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	378	4.00	5.00	4.8439	.36342
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	378	4.00	5.00	4.8598	.34767
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	378	4.00	5.00	4.8810	.32427
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	378	4.00	5.00	4.8942	.30801
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	378	4.00	5.00	4.8889	.31469
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	378	4.00	5.00	4.8519	.35572
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	378	4.00	5.00	4.8307	.37552
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	378	4.00	5.00	4.8915	.31138
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	378	4.00	5.00	4.8783	.32736
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	378	4.00	5.00	4.8307	.37552

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	378	4.00	5.00	4.8360	.37079
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	378	4.00	5.00	4.8360	.37079
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	378	3.00	5.00	4.7937	.46038
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	378	3.00	5.00	4.7884	.45214
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ	378	3.00	5.00	4.7778	.45873
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	378	3.00	5.00	4.7963	.45868
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	378	2.00	5.00	4.7989	.47405
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	378	3.00	5.00	4.8704	.35922
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	378	3.00	5.00	4.8122	.40443
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	378	3.00	5.00	4.7460	.45956
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	378	3.00	5.00	4.7831	.43155
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ ให้บริการ	378	3.00	5.00	4.7487	.48073
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัย ดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	378	3.00	5.00	4.7831	.46698
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	378	3.00	5.00	4.7619	.45067
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	378	3.00	5.00	4.7593	.45803
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและ เป็นธรรม	378	3.00	5.00	4.7328	.47765
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	378	3.00	5.00	4.7751	.47171

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	378	3.00	5.00	4.7593	.46379
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	378	3.00	5.00	4.7831	.45548
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	378	3.00	5.00	4.7619	.46230
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	378	3.00	5.00	4.7646	.45499
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	378	4.00	5.00	4.8704	.33634
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	378	4.00	5.00	4.8492	.35832
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	378	4.00	5.00	4.8624	.34490
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	378	4.00	5.00	4.8836	.32113
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	378	4.00	5.00	4.8545	.35307
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	378	4.00	5.00	4.8757	.33040
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	378	4.00	5.00	4.8783	.32736
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	378	4.00	5.00	4.8439	.36342
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	378	4.00	5.00	4.8016	.39933
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	378	3.00	5.00	4.8148	.40237
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	378	3.00	5.00	4.8069	.40847
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	378	4.00	5.00	4.8201	.38461
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	378	4.00	5.00	4.7169	.45109

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	378	4.00	5.00	4.7963	.40328
3.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	378	4.00	5.00	4.8095	.39320
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	378	4.00	5.00	4.8386	.36836
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	378	4.00	5.00	4.8095	.39320
3.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	378	4.00	5.00	4.7698	.42149
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	378	4.00	5.00	4.8016	.39933
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	378	3.00	5.00	4.8386	.45822
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	378	3.00	5.00	4.8466	.42812
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	378	3.00	5.00	4.8042	.45925
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	378	3.00	5.00	4.7725	.46190
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	378	3.00	5.00	4.7778	.45873
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	378	3.00	5.00	4.8413	.43846
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	378	3.00	5.00	4.8201	.42397
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	378	3.00	5.00	4.7196	.50007
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการมีอย่างเหมาะสม	378	3.00	5.00	4.7063	.51607
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	378	3.00	5.00	4.7672	.44158
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	378	3.00	5.00	4.7354	.45353

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.12 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	378	3.00	5.00	4.7989	.40788
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ	378	3.00	5.00	4.7989	.42694
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและ เป็นธรรม	378	3.00	5.00	4.7593	.44630
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ เอื้อไปในทางทุจริต	378	3.00	5.00	4.8307	.38252
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการ ให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	378	3.00	5.00	4.8730	.39862
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและ เพียงพอ ต่อการให้บริการ	378	3.00	5.00	4.8624	.37440
4.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	378	3.00	5.00	4.8069	.42126
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	378	3.00	5.00	4.8651	.37182
Valid N (listwise)	378				