



เทศบาลตำบลบางบาล
อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผล**ความพึงพอใจ**
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2561

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	7
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนก ตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล.....	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบางบาล ...	13
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	25
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบางบาล จำนวนทั้งสิ้น 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า เทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานด้านทะเบียน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลและสอบถามให้หลากหลายมากขึ้น
2. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงขั้นตอนการใช้บริการ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
4. งานด้านประปา ควรเพิ่มป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงขั้นตอนการใช้บริการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(นายเอกวิศว์ สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านประปา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางบาล จำนวนทั้งสิ้น 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 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 – 4.21 | 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 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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบางบาล ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	197	50.51
หญิง	193	49.49
รวม	390	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.03
21 – 40 ปี	155	39.74
41 – 60 ปี	163	41.79
60 ปีขึ้นไป	68	17.44
รวม	390	100.00
สถานภาพ		
โสด	83	21.28
สมรส	276	70.77
หย่า/หม้าย	11	2.82
แยกกันอยู่	20	5.13
รวม	390	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	64	16.41
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	21.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	54	13.85
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	61	15.64
ปริญญาตรี	129	33.08
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	390	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.64
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	89	22.82
เกษตรกรรม/ประมง	48	12.31
พนักงานบริษัท	110	28.21
นักเรียน/นักศึกษา	35	8.97
อื่นๆ ระบุ	86	22.05
รวม	390	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	120	30.77
5,000 – 10,000 บาท	94	24.10
10,001 – 15,000 บาท	127	32.56
15,001 – 20,000 บาท	46	11.79
มากกว่า 20,000 บาท	3	.77
รวม	390	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	346	88.72
5 – 10 ครั้งต่อปี	44	11.28
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	0	0.00
รวม	390	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	277	71.03
30 - 59 นาที	113	28.97
1 - 2 ชั่วโมง	0	0.00
3 - 4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.51 และเป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.49

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.74 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.08 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.03 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 และน้อยที่สุด คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 88.72 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 71.03 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 – 59 นาที จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง และมากกว่า 4 ชั่วโมงจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลบางบาล จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 390		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	2 (0.51)	388 (99.49)	390 (100.00)
2. วิทยุ	12 (3.08)	378 (96.92)	390 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	107 (27.44)	283 (72.56)	390 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	389 (99.74)	1 (0.26)	390 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)
10. อื่นๆ	0 (0.00)	390 (100.00)	390 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลบางบาล จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 99.74 รองลงมา คือ ป้ายคัทเออร์ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44 และน้อยที่สุด คือ แผ่นพับใบปลิว รถแห่ประชาสัมพันธ์ ป้ายอักษรไฟวิ่ง โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) และอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านประปา

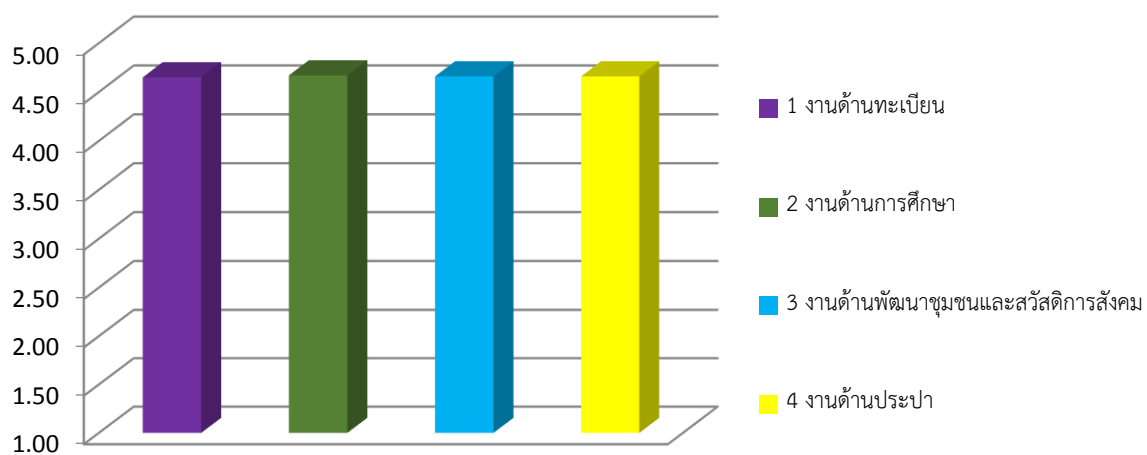
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 390		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. งานด้านทะเบียน	4.65	0.49	ระดับมากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.67	0.48	ระดับมากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.66	0.48	ระดับมากที่สุด
4. งานด้านประปา	4.66	0.47	ระดับมากที่สุด
รวม	4.66	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านประปา ($\bar{X} = 4.66$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านทะเบียน ($\bar{X} = 4.65$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มี ผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้านได้แก่

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

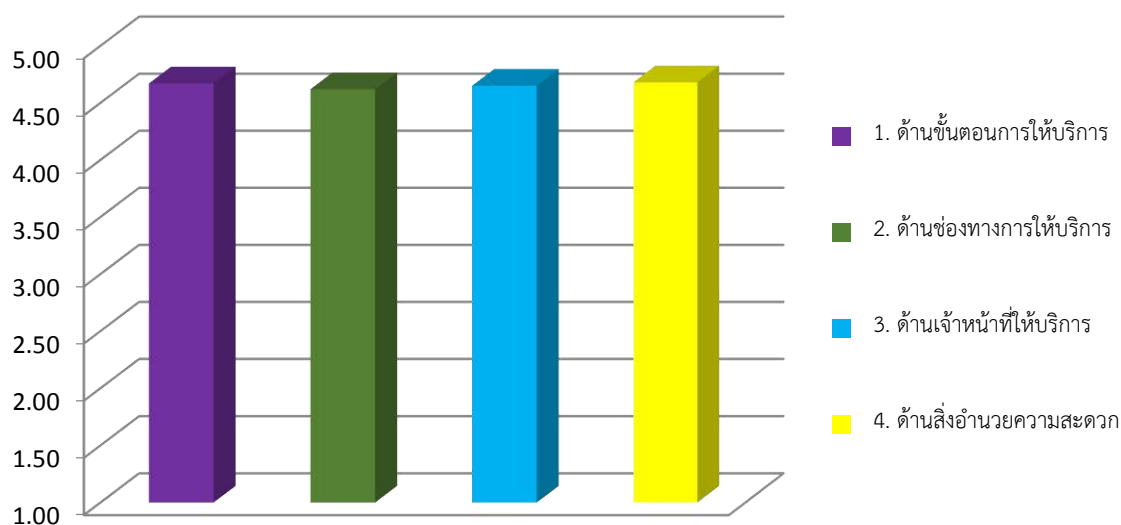
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน รักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.51	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.49	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
รวม	4.65	0.49	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ของ เทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



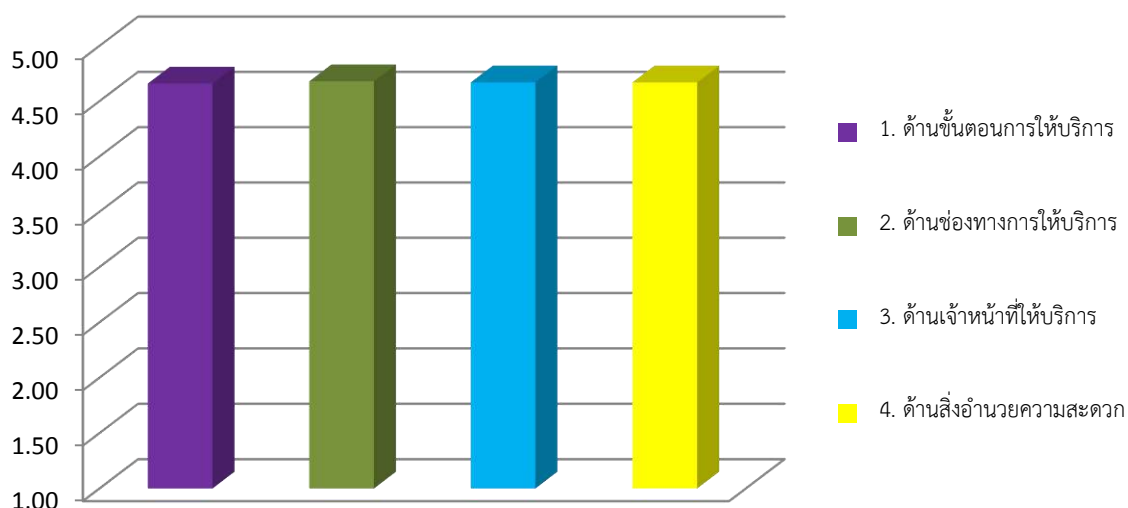
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.48	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.49	ระดับมากที่สุด
รวม	4.67	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



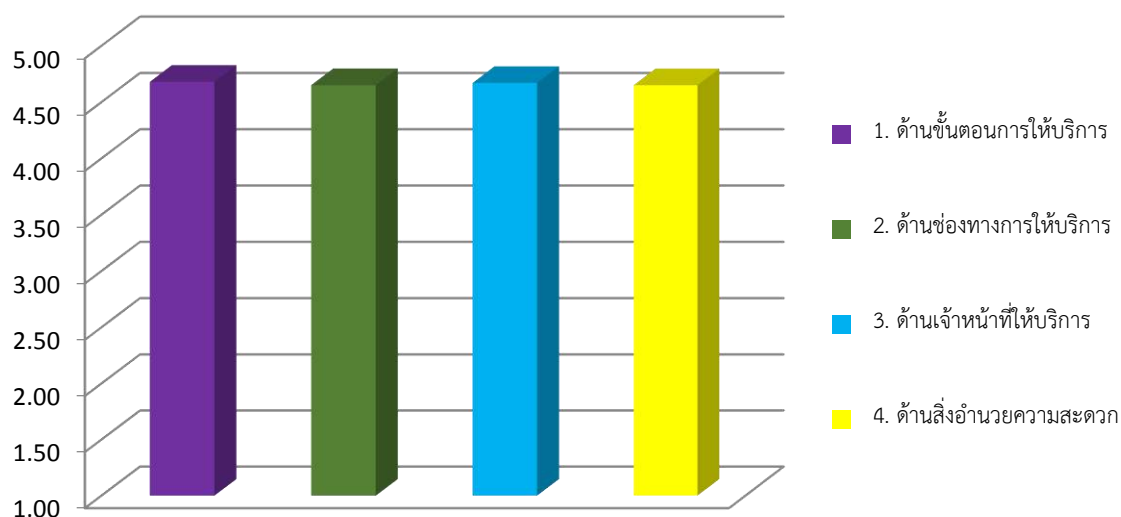
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.49	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.47	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด
รวม	4.66	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



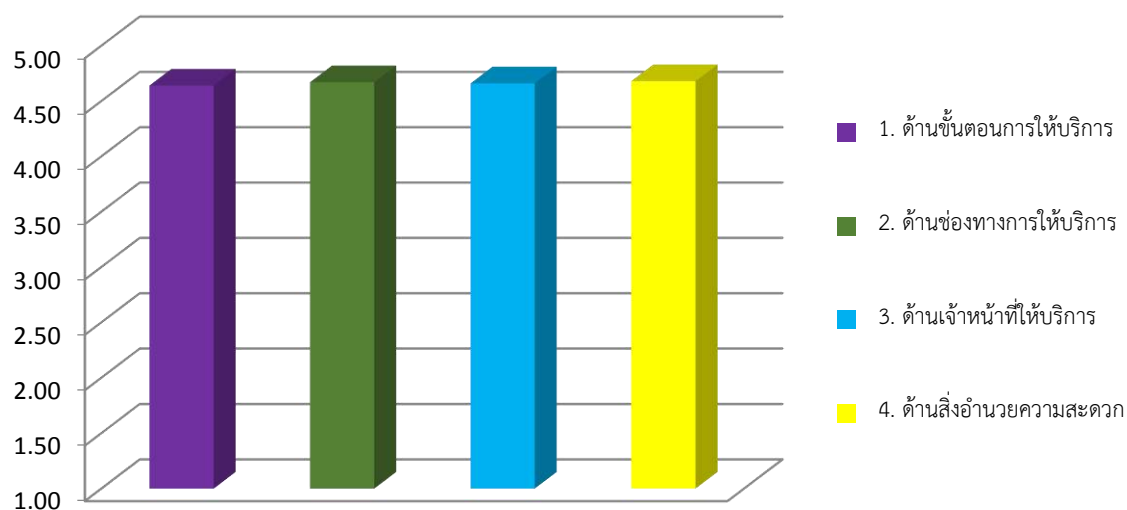
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านประปาของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.48	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	0.47	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
รวม	4.66	0.47	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประปาของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านประปา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานด้านทะเบียน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลและสอบถามให้หลากหลายมากขึ้น
2. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงขั้นตอนการให้บริการ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
4. งานด้านประปา ควรเพิ่มป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงขั้นตอนการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางบาล อำเภอบางบาล 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. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | ☐ น้อยกว่า 30 นาที | ☐ 30-59 นาที |
| | ☐ 1-2 ชั่วโมง | ☐ 3-4 ชั่วโมง |
| | ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง | |
| 9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ วิทยุ
☐ ป้ายคัทเออร์ ☐ แผ่นพับใบปลิว
☐ ผู้นำชุมชน ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์
☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง ☐ Line
☐ Facebook ☐ อื่น ๆ..... | |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านประปา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่องานด้านประปา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

นายเอกวิศว์ สงเคราะห์	หัวหน้าโครงการ
ดร.แสงทอง บุญยั้ง	นักวิจัย
ดร.อเนก พุทธิเดช	นักวิจัย
นายอำนาจ สุขแจ่ม	นักวิจัย
นายเอกรินทร์ พรณภักตร์	นักวิจัย
นายธนากร แสงเปี่ยม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวจุรีพร อ่อนจันทร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจุตพร ระวังจิตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวผกาแก้ว บุญวาส	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจิรวัฒน์ พงษ์วิเชียร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ประสานงานโครงการ
นางกรรณิการ์ บุญจำเริญ	ผู้ประสานงานโครงการ
นางชนัด เตชธรรม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลตำบลบางบาล

Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	197	50.51	50.51	50.51
Valid หญิง	193	49.49	49.49	100.00
Total	390	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.03	1.03	1.03
Valid 21-40 ปี	155	39.74	39.74	40.77
41-60 ปี	163	41.79	41.79	82.56
60 ปีขึ้นไป	68	17.44	17.44	100.00
Total	390	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	83	21.28	21.28	21.28
สมรส	276	70.77	70.77	92.05
Valid หย่า/หม้าย	11	2.82	2.82	94.87
แยกกันอยู่	20	5.13	5.13	100.00
Total	390	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	64	16.41	16.41	16.41
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	21.03	21.03	37.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	54	13.85	13.85	51.28
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	61	15.64	15.64	66.92
ปริญญาตรี	129	33.08	33.08	100.00
Total	390	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.64	5.64	5.64
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	89	22.82	22.82	28.46
เกษตรกร/ประมง	48	12.31	12.31	40.77
พนักงานบริษัท	110	28.21	28.21	68.97
นักเรียน/นักศึกษา	35	8.97	8.97	77.95
อื่น ๆ ระบุ	86	22.05	22.05	100.00
Total	390	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5000 บาท	120	30.77	30.77	30.77
5000 - 10000 บาท	94	24.10	24.10	54.87
10001 - 15000 บาท	127	32.56	32.56	87.44
15001 - 20000	46	11.79	11.79	99.23
มากกว่า 20000 บาท	3	.77	.77	100.00
Total	390	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	346	88.72	88.72	88.72
5 - 10 ครั้งต่อปี	44	11.28	11.28	100.00
Total	390	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	277	71.03	71.03	71.03
30 - 59 นาที	113	28.97	28.97	100.00
Total	390	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	388	99.49	99.49	99.49
เลือก	2	.51	.51	100.00
Total	390	100.0	100.0	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	12	3.08	3.08	3.08
เลือก	378	96.92	96.92	100.00
Total	390	100.0	100.0	

ป้ายรถเมล์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	283	72.56	72.56	72.56
เลือก	107	27.44	27.44	100.00
Total	390	100.0	100.0	

ผ่านพ้นใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	1	.26	.26	.26
Valid เลือก	389	99.74	99.74	100.00
Total	390	100.0	100.0	

รถแท็กซี่ประจำตัวคันนี้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	390	100.0	100.0	100.0

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	390	3.00	5.00	4.7564	.43574
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.5538	.50796
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	390	4.00	5.00	4.7564	.42980
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	390	3.00	5.00	4.6385	.52697
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	390	3.00	5.00	4.6282	.48919
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	390	3.00	5.00	4.6410	.50127
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	390	3.00	5.00	4.5795	.51466
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.6256	.51543
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ารับบริการ	390	3.00	5.00	4.6154	.52277
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	390	3.00	5.00	4.6897	.46871
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	390	3.00	5.00	4.5692	.50098
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	3.00	5.00	4.6385	.50708
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	390	3.00	5.00	4.6564	.49667
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.6846	.48156
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	390	3.00	5.00	4.6615	.48452
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	390	4.00	5.00	4.7410	.43863
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	390	3.00	5.00	4.6205	.49114
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.7103	.47090
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	390	3.00	5.00	4.6641	.49418
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	390	3.00	5.00	4.7436	.44305
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการ	390	3.00	5.00	4.6154	.49238
ชัดเจน					
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	390	3.00	5.00	4.6974	.47100
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	390	3.00	5.00	4.6282	.49442
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	390	3.00	5.00	4.6385	.49163
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	390	3.00	5.00	4.7103	.46541
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	390	3.00	5.00	4.5974	.49625
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	390	4.00	5.00	4.7513	.43283
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.6538	.48172

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	390	4.00	5.00	4.7128	.45303
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	390	4.00	5.00	4.6256	.48458
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	390	3.00	5.00	4.6154	.49238
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	390	3.00	5.00	4.7026	.46882
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.6487	.48333
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	390	3.00	5.00	4.6872	.48056
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	390	4.00	5.00	4.6821	.46628
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	390	3.00	5.00	4.6538	.48172
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.6923	.48915
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	390	.00	5.00	4.6692	.52772
การให้บริการเป็นระบบ	390	3.00	5.00	4.6897	.46871
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	390	4.00	5.00	4.6282	.48390
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	390	3.00	5.00	4.7179	.46738
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	390	4.00	5.00	4.7026	.45772
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	390	4.00	5.00	4.6641	.47291
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	390	4.00	5.00	4.6615	.47379
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	390	3.00	5.00	4.5949	.50699
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.7051	.46770
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้าใช้บริการ	390	3.00	5.00	4.6538	.49228
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	390	4.00	5.00	4.6872	.46424
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	390	4.00	5.00	4.6231	.48524
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	390	3.00	5.00	4.6385	.49163
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	390	4.00	5.00	4.7103	.45423
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	390	4.00	5.00	4.6872	.46424
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	390	4.00	5.00	4.6667	.47201
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	390	3.00	5.00	4.7154	.46305
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	390	3.00	5.00	4.5949	.49675
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.7231	.45938
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	390	3.00	5.00	4.5590	.51742
การให้บริการเป็นระบบ	390	4.00	5.00	4.6846	.46527
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.5385	.50935
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	390	3.00	5.00	4.7051	.46217
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	390	3.00	5.00	4.6128	.49816
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	390	3.00	5.00	4.6692	.47652
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	390	3.00	5.00	4.6872	.46974
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	390	4.00	5.00	4.6590	.47466
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.6897	.46871
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้าใช้บริการ	390	3.00	5.00	4.6513	.48783
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	390	3.00	5.00	4.8077	.40744
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	390	3.00	5.00	4.5359	.51953

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	3.00	5.00	4.7026	.46330
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	390	3.00	5.00	4.6308	.48851
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	390	3.00	5.00	4.7026	.46330
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	390	3.00	5.00	4.5718	.50062
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	390	4.00	5.00	4.7256	.44676
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	390	4.00	5.00	4.6308	.48322
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	390	3.00	5.00	4.7564	.44160
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	390	3.00	5.00	4.6179	.49177
Valid N (listwise)	390				