

เทศบาลตำบลมหาราช
อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงาน ของเทศบาลตำบลมหาราช	12
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ.....	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลมหาราช จำนวนทั้งสิ้น 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.72 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

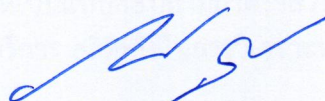
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการสาธารณสุขปโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.89
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.86
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.64
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.48

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า เทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ควรมีช่องทางติดต่อในการรับบริการที่หลากหลาย
2. งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ควรให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
3. งานบริการสาธารณสุขปโภค ควรแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อการติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวก
4. งานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการให้คำแนะนำการรับบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นายอาคม สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ งานบริการสาธารณสุขปโค และงานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลมหาราช จำนวนทั้งสิ้น 346 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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 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 โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

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

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = $(5 - 1) / 5$

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 0.80

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	120	34.70
หญิง	226	65.30
รวม	346	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.40
20-40 ปี	158	45.70
41-60 ปี	122	35.30
60 ปีขึ้นไป	44	12.70
รวม	346	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	91	26.30
สมรส	195	56.40
หย่า/หม้าย	50	14.50
แยกกันอยู่	10	2.90
รวม	346	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	61	17.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	92	26.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	133	38.40
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	11.30
ปริญญาตรี	19	5.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.60
รวม	346	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	5.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	138	39.90
เกษตรกร/ประมง	93	26.90
พนักงานบริษัทเอกชน	48	13.90
นักเรียน/นักศึกษา	14	4.00
อื่นๆ ระบุ	34	9.80
รวม	346	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	52	15.00
5,000-10,000 บาท	85	24.60
10,001 - 15,000 บาท	121	35.00
15,001- 20,000 บาท	76	22.00
มากกว่า 20,000	12	3.50
รวม	346	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	198	57.20
5-10 ครั้งต่อปี	131	37.90
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	17	4.90
รวม	346	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	166	48.00
30-59 นาที	130	37.60
1-2 ชั่วโมง	42	12.10
3-4 ชั่วโมง	7	2.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.30
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี คือ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาคือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลมหาราช จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 346		รวม
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	
1. หนังสือพิมพ์	0	346	346
2. วิทยุ	3	343	346
3. ป้ายคัทเอ้าท์	54	292	346
4. แผ่นพับใบปลิว	8	338	346
5. ผู้นำชุมชน	241	105	346
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	1	345	346
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0	346	346
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)	0	346	346
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	0	346	346
10. อื่นๆ	147	199	346

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอเมืองมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลมหาราช จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 69.65 รองลงมา คือ แหล่งอื่น ๆ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.49 และน้อยที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ ป้ายอักษรไฟวิ่ง โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line) และ เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอเมืองมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอเมืองมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน)
2. งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ
3. งานบริการสาธารณสุข
4. งานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

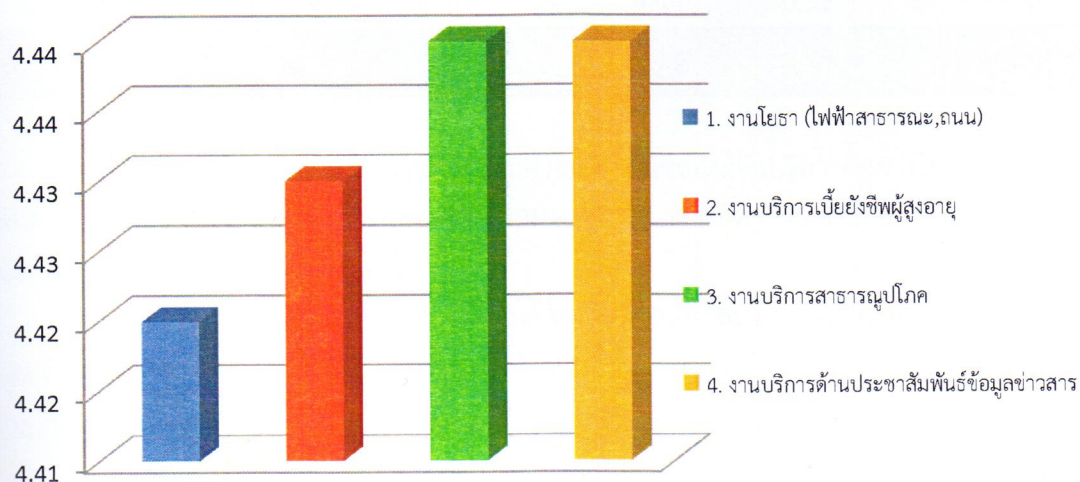
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 346		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน)	4.42	0.54	มากที่สุด
2. งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	4.43	0.53	มากที่สุด
3. งานบริการสาธารณูปโภค	4.44	0.54	มากที่สุด
4. งานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.44	0.54	มากที่สุด
รวม	4.44	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการสาธารณูปโภคและงานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.43$) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ($\bar{X} = 4.42$)



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลหาราช อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลหาราช อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้านได้แก่

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

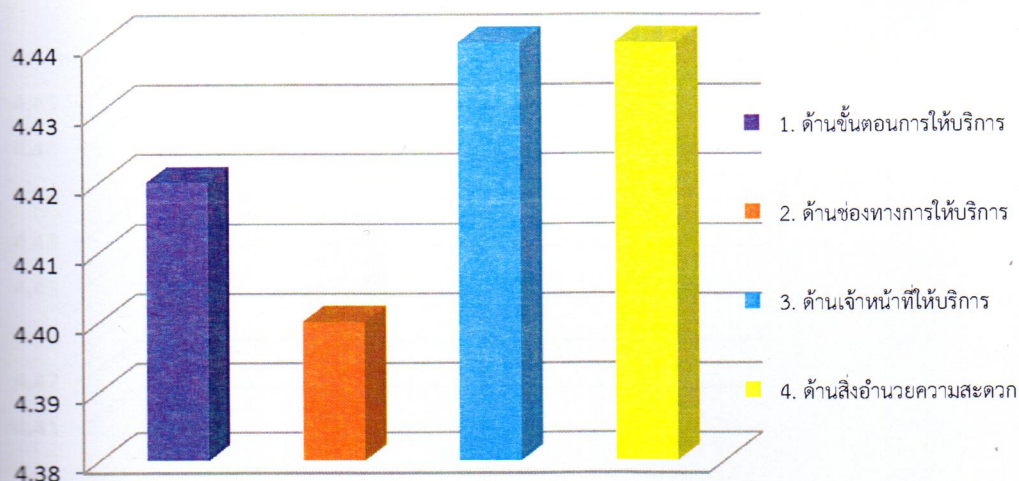
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ของเทศบาลตำบลหาราช อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 346		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.40	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.44	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.55	มากที่สุด
รวม	4.42	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ของเทศบาลตำบลหาราช อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$)



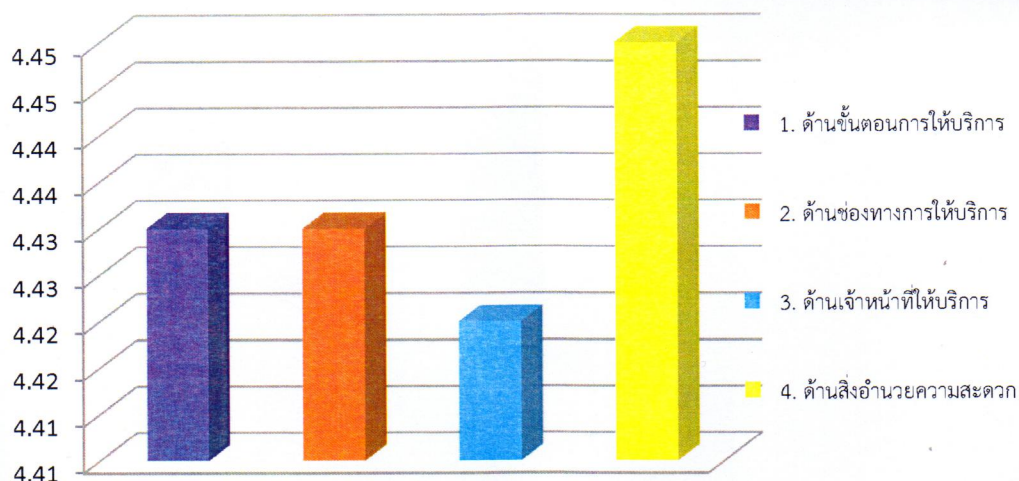
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 346		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.42	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.53	มากที่สุด
รวม	4.43	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$)



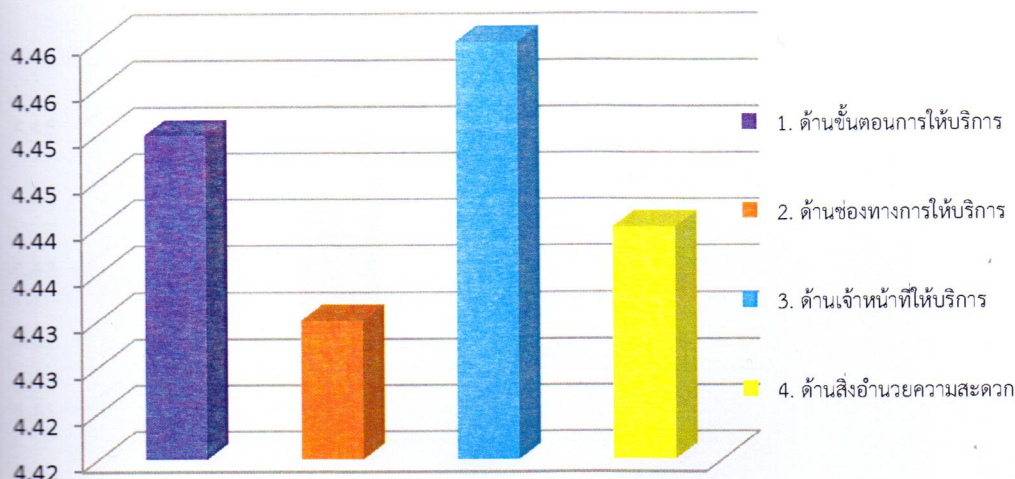
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 346		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.46	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.53	มากที่สุด
รวม	4.44	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$)



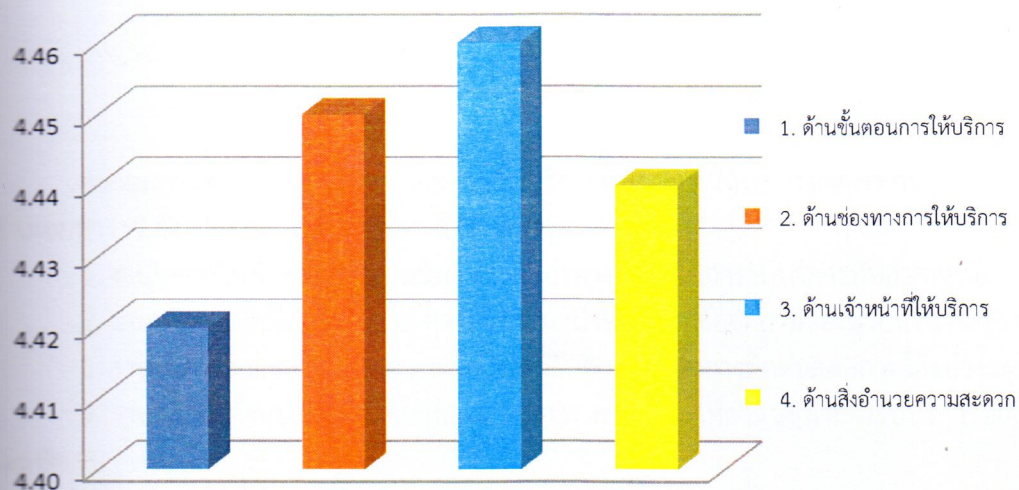
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุข

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 346		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.46	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.53	มากที่สุด
รวม	4.44	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$)



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการด้านประชาสัมพันธ์
ข้อมูลข่าวสาร

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน) ควรมีช่องทางติดต่อในการรับบริการที่หลากหลาย
2. งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ควรให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
3. งานบริการสาธารณูปโภค ควรแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อการติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวก
4. งานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการให้คำแนะนำการรับบริการอย่างถูกต้อง

และชัดเจน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลมหาราช อำเภอมหาราช 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 |
| | ☐ ป้ายคัทเอ๊าท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| | ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| | ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ Line |
| | ☐ Facebook | ☐ อื่น ๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน)
- 2) งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ
- 3) งานบริการสาธารณูปโภค
- 4) งานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานโยธา (ไฟฟ้าสาธารณะ, ถนน)					
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					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ					
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 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณสุข					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ 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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
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 เว็บไซต์ และอื่นๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
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

๑) นายอาคม สงเคราะห์	หัวหน้าโครงการ
๒) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
๓) นายอเนก พุทธิเดช	นักวิจัย
๔) นายอำนาจ สุขแจ่ม	นักวิจัย
๕) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพชร	ผู้ช่วยนักวิจัย
๖) นางสาวนุชรรัตน์ นุชประยูร	ผู้ช่วยนักวิจัย
๗) นางสาวกณกร ยั้งยืน	ผู้ช่วยนักวิจัย
๘) นางสาวณัฐสลิลา พงษ์ธนรัชต์	ผู้ประสานงานโครงการ
๙) นายอภิสิทธิ์ แซ่มชื่น	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลตำบลมหาราช

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	120	34.7	34.7	34.7
	หญิง	226	65.3	65.3	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.4	6.4	6.4
	21-40 ปี	158	45.7	45.7	52.0
	41-60 ปี	122	35.3	35.3	87.3
	60 ปีขึ้นไป	44	12.7	12.7	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	91	26.3	26.3	26.3
	สมรส	195	56.4	56.4	82.7
	หย่า/หม้าย	50	14.5	14.5	97.1
	แยกกันอยู่	10	2.9	2.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	61	17.6	17.6	17.6
	มัธยมศึกษาตอนต้น	92	26.6	26.6	44.2
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	133	38.4	38.4	82.7
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	39	11.3	11.3	93.9
	ปริญญาตรี	19	5.5	5.5	99.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	.6	.6	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	5.5	5.5	5.5
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	138	39.9	39.9	45.4
	เกษตรกรรม/ประมง	93	26.9	26.9	72.3
	พนักงานบริษัท	48	13.9	13.9	86.1
	นักเรียน/นักศึกษา	14	4.0	4.0	90.2
	อื่น ๆ ระบุ	34	9.8	9.8	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	52	15.0	15.0	15.0
	5000 - 10000 บาท	85	24.6	24.6	39.6
	10001 - 15000 บาท	121	35.0	35.0	74.6
	15001 - 20000 บาท	76	22.0	22.0	96.5
	มากกว่า 20000 บาท	12	3.5	3.5	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	198	57.2	57.2	57.2
	6 - 10 ครั้งต่อปี	131	37.9	37.9	95.1
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	17	4.9	4.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการนานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	166	48.0	48.0	48.0
	30 - 60 นาที	130	37.6	37.6	85.5
	1 - 2 ชั่วโมง	42	12.1	12.1	97.7
	3 - 4 ชั่วโมง	7	2.0	2.0	99.7
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0

วิทยุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	343	99.1	99.1	99.1
	เลือก	3	.9	.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	292	84.4	84.4	84.4
	เลือก	54	15.6	15.6	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	338	97.7	97.7	97.7
	เลือก	8	2.3	2.3	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	105	30.3	30.3	30.3
	เลือก	241	69.7	69.7	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

รถเห่ประชาสัมพันธ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	99.7	99.7	99.7
	เลือก	1	.3	.3	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	100.0	100.0	100.0

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	199	57.5	57.5	57.5
	เลือก	147	42.5	42.5	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	346	3.00	5.00	4.3728	.51331
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	346	3.00	5.00	4.3844	.50469
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	346	3.00	5.00	4.3757	.50262
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	346	3.00	5.00	4.4133	.50476
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	346	3.00	5.00	4.5434	.51033
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	3.00	5.00	4.3815	.58394
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	346	3.00	5.00	4.3902	.57566
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4104	.57916
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	346	2.00	5.00	4.4220	.54479
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	346	3.00	5.00	4.4191	.53361
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	346	3.00	5.00	4.4422	.53661
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	346	3.00	5.00	4.4306	.54063
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	346	3.00	5.00	4.4220	.53404
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4711	.53895

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	3.00	5.00	4.4422	.53661
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4480	.54789
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4711	.55485
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4046	.55782
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	346	3.00	5.00	4.4335	.55683
การบริการเป็นระบบไม่ ซับซ้อน	346	3.00	5.00	4.4624	.54377
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4133	.53270
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม	346	3.00	5.00	4.4046	.53664
ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	3.00	5.00	4.4249	.53445
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม อย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	3.00	5.00	4.4422	.51455
มีช่องทางติดต่อประสานงาน หลากหลาย	346	3.00	5.00	4.4277	.52390
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ งาน	346	3.00	5.00	4.4364	.53052
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4104	.53763
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	346	3.00	5.00	4.4393	.54167
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	346	3.00	5.00	4.4538	.54310
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	3.00	5.00	4.3902	.53926
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม	346	3.00	5.00	4.4046	.54733
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	3.00	5.00	4.4538	.53232
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4162	.53316

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	3.00	5.00	4.4220	.53404
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4566	.53798
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4422	.53118
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4306	.52979
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	346	3.00	5.00	4.4566	.53256
การให้บริการเป็นระบบ	346	3.00	5.00	4.4220	.53404
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4306	.53524
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	346	3.00	5.00	4.4653	.53320
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	3.00	5.00	4.4740	.53369
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	3.00	5.00	4.4480	.53721
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	3.00	5.00	4.4480	.54789
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	346	3.00	5.00	4.4249	.54519
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4393	.53629
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	346	3.00	5.00	4.4277	.53485
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	346	3.00	5.00	4.4335	.53561
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	3.00	5.00	4.4595	.53279
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	346	3.00	5.00	4.4682	.54414
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	3.00	5.00	4.4364	.55194
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4422	.53661
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	3.00	5.00	4.4971	.51779

ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4509	.52658
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4480	.53178
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4306	.54596
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	346	3.00	5.00	4.4277	.53485
การให้บริการเป็นระบบ	346	3.00	5.00	4.4277	.54558
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4046	.54201
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	346	3.00	5.00	4.4393	.54167
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	3.00	5.00	4.4191	.54436
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	346	3.00	5.00	4.4046	.55260
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	346	3.00	5.00	4.4075	.54783
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	346	3.00	5.00	4.4711	.54430
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4653	.54927
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	346	3.00	5.00	4.4624	.55433
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	346	3.00	5.00	4.4393	.54700
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	346	3.00	5.00	4.4913	.53426
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	346	3.00	5.00	4.4480	.54257
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	346	3.00	5.00	4.4653	.53861
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	346	3.00	5.00	4.4480	.55316
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	346	3.00	5.00	4.4538	.53774

ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4364	.53596
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	346	3.00	5.00	4.4306	.52979
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	346	3.00	5.00	4.4740	.52823
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	346	3.00	5.00	4.4306	.52429
Valid N (listwise)	346				