

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน	11
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จำนวนทั้งสิ้น 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.11
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านกฎหมาย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ควรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการจากผู้เข้ามาใช้บริการ
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลินันท์ บุญมี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RUS

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านกฎหมาย งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จำนวนทั้งสิ้น 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978: 246 อ้างใน วิเชียร 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 โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11) ดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 65	ระดับคะแนน	3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 ระดับคะแนน 2
 ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1
 ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	47.00
หญิง	192	53.00
รวม	362	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	10.20
20 – 40 ปี	127	35.10
41 – 60 ปี	120	33.10
60 ปีขึ้นไป	78	21.50
รวม	362	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	131	36.20
สมรส	148	40.90
หย่า/หม้าย	57	15.70
แยกกันอยู่	26	7.20
รวม	362	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	76	21.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	19.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	67	18.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	52	14.40
ปริญญาตรี	69	19.10
สูงกว่าปริญญาตรี	29	8.00
รวม	362	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	12.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	111	30.70
เกษตรกร/ประมง	97	26.80
พนักงานบริษัท	79	21.80
นักเรียน/นักศึกษา	31	8.60
อื่น ๆ ระบุ	-	-
รวม	362	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	20.70
5,000 – 10,000 บาท	60	16.60
10,001 – 15,000 บาท	89	24.60
15,001 – 20,000 บาท	87	24.00
มากกว่า 20,000 บาท	51	14.10
รวม	362	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	205	56.60
5 – 10 ครั้งต่อปี	100	27.60
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	57	15.70
รวม	362	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	266	73.50
30 - 59 นาที	86	23.80
1 - 2 ชั่วโมง	7	1.90
3 - 4 ชั่วโมง	2	0.60
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.30
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 – 59 นาที จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 362		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	9 (2.50)	353 (97.50)	362 (100.00)
2. วิทยุ	41 (11.30)	321 (88.70)	362 (100.00)
3. ป้ายผ้าเสา	64 (17.70)	298 (82.3)	362 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	34 (9.40)	328 (90.60)	362 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	285 (78.70)	77 (21.30)	362 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	165 (45.60)	197 (54.40)	362 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	4 (1.10)	358 (98.9)	362 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)	63 (17.40)	299 (82.60)	362 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	123 (34.00)	239 (66.00)	362 (100.00)
10. อื่น ๆ	1 (0.30)	361 (99.70)	362 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 รองลงมา คือ รถแห่งประชาสัมพันธ์ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ ได้แก่ ประกาศเสียงตามสาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านกฎหมาย
2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

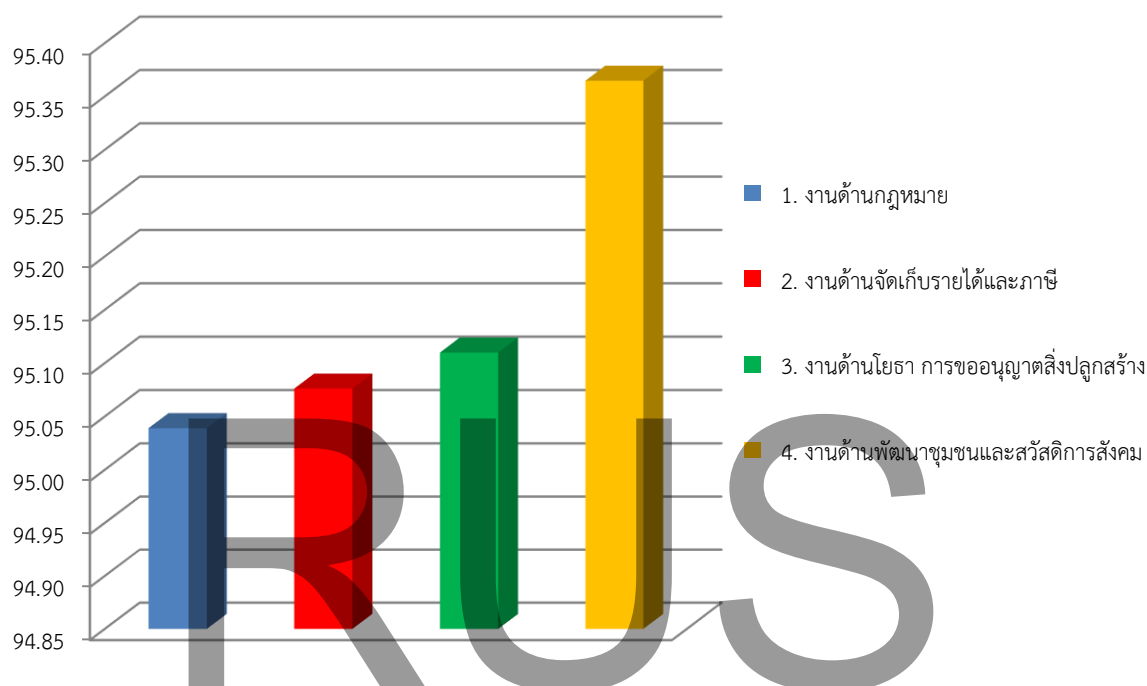
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 362			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านกฎหมาย	4.75	0.48	95.04	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	4.75	0.46	95.08	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.76	0.46	95.11	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.44	95.36	มากที่สุด
รวม	4.76	0.46	95.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.11 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.08 และงานด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

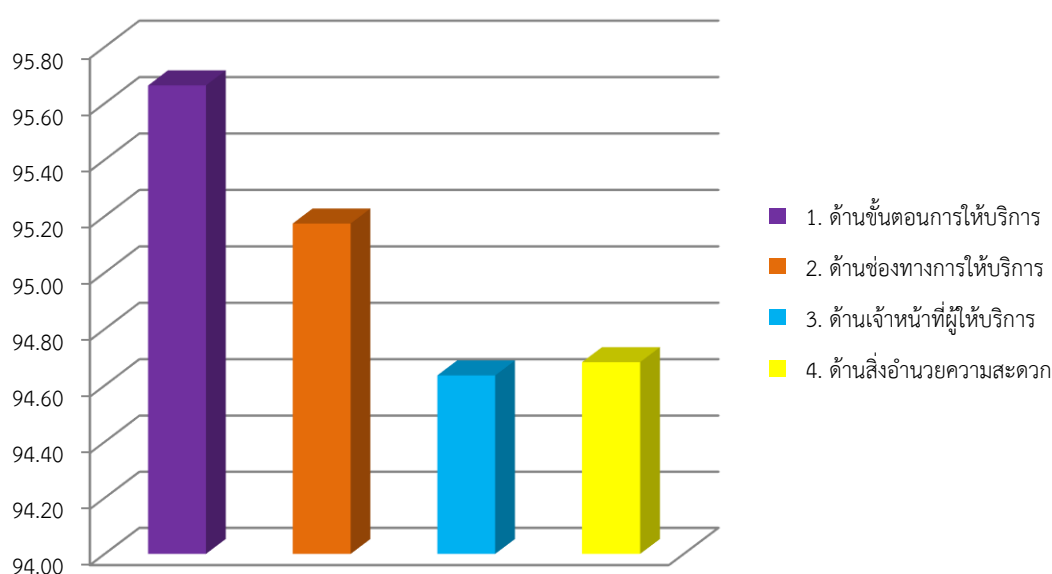
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 362			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	95.66	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.48	95.17	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.48	94.64	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.46	94.68	มากที่สุด
รวม	4.75	0.48	95.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 95.66 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.68 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.64 ตามลำดับ



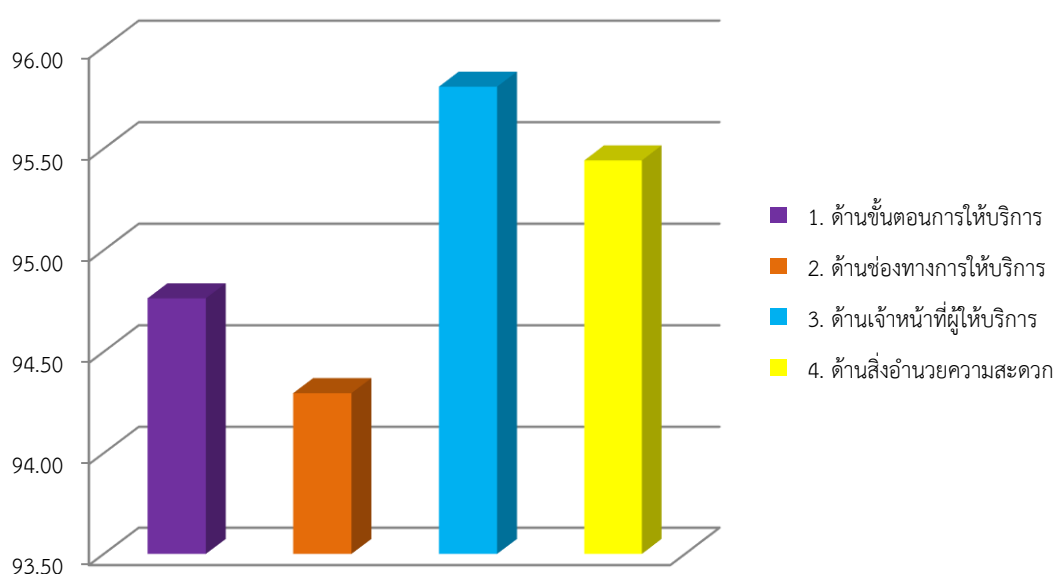
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 362			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.46	94.76	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.48	94.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.44	95.44	มากที่สุด
รวม	4.75	0.46	95.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.08 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.76 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.30 ตามลำดับ



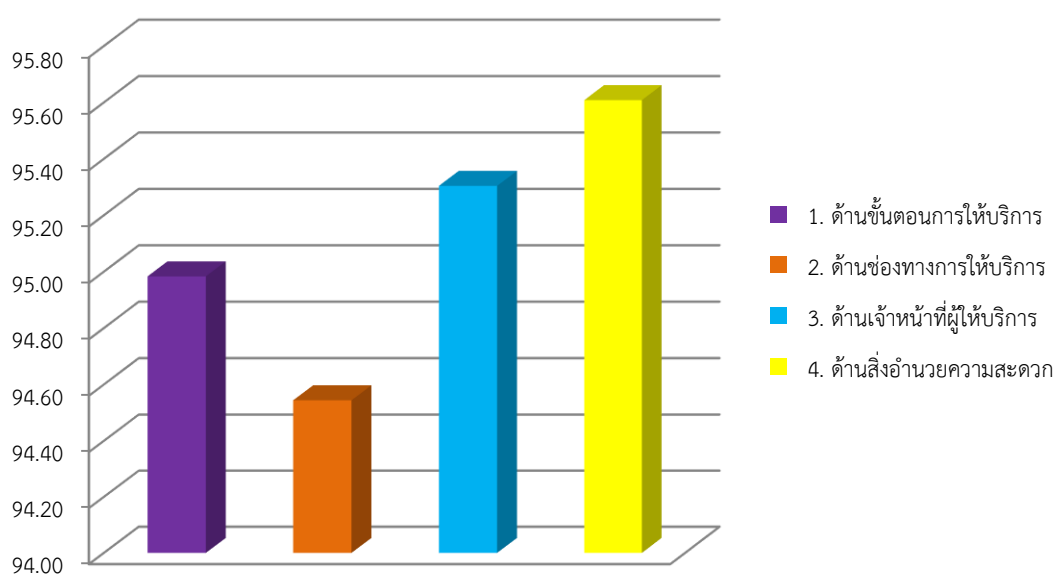
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 362			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.46	94.98	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.48	94.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.45	95.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.44	95.61	มากที่สุด
รวม	4.76	0.46	95.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.11 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.98 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.54 ตามลำดับ



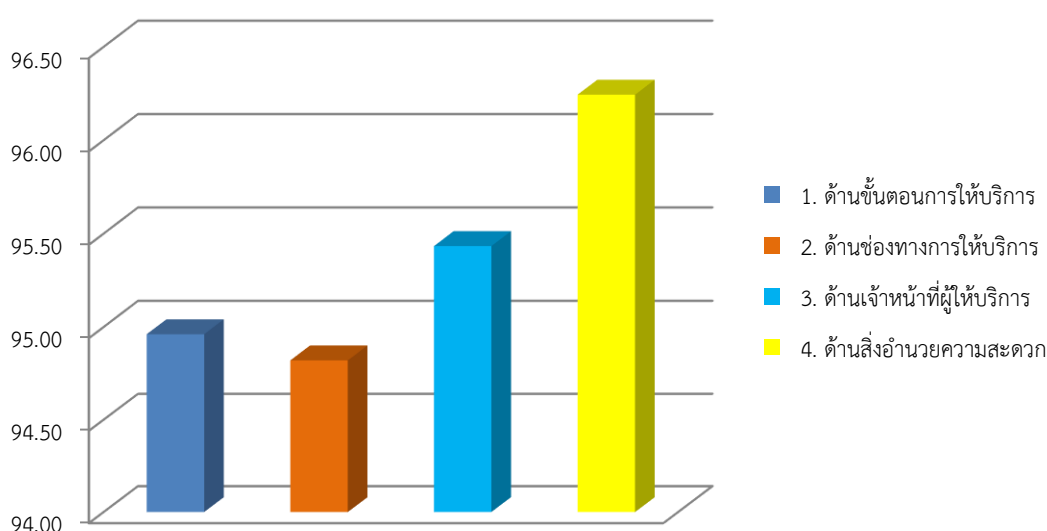
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 362			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	94.96	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.45	94.82	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.43	95.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41	96.24	มากที่สุด
รวม	4.77	0.44	95.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.41$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 95.43 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.96 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.82 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านกฎหมาย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
2. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ควรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการจากผู้เข้ามารับบริการ
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

RUS

RUS

ภาคผนวก

RUS

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

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 | ☐ อื่น ๆ 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. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุ |
| | ☐ ป้ายคัทเอ้าท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| | ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| | ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ Line |
| | ☐ Facebook | ☐ อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านกฎหมาย
- 2) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านกฎหมาย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ 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 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ 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 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
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 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
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 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

๑) ผศ.ดร.สาธิตนันท์ บุญมี	นักวิจัย
๒) ผศ.ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์	นักวิจัย
๓) ผศ.รัชเมศวร์ ต้นวินกุล	นักวิจัย
๔) ผศ.ชุติมา กลั่นไพฑูรย์	นักวิจัย
๕) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
๖) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ	นักวิจัย
๗) นางสาวสุมาลี บุญนุช	นักวิจัย
๘) นางสาวกาญจนา ส่งสวัสดิ์	นักวิจัย
๙) นายชาญณรงค์ หนูอินทร์	นักวิจัย
๑๐) นางณัฐกานต์ โตนว	นักวิจัย
๑๑) นางสาวณัฐภัสสร เกียรติพิรติกุล	นักวิจัย
๑๒) นางสาวชิราภรณ์ พลภาณุมาศ	นักวิจัย
๑๓) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพชร	นักวิจัย
๑๔) นางสาวนันทยา ตันติตลธเนศ	นักวิจัย
๑๕) นายอดิศักดิ์ สารธรรม	นักวิจัย
๑๖) นายเอกวิทย์ สงเคราะห์	นักวิจัย
๑๗) นายศุภณัฐ แก่นแก้ว	นักวิจัย
๑๘) นายอัศวิน เทียนสันต์	นักวิจัย
๑๙) นายบุญฤทธิ์ นกครุฑ	นักวิจัย
๒๐) นางสาวจารุณี ทองอร่าม	นักวิจัย
๒๑) นางสาวณัฐธิณี คงไกรฤกษ์	นักวิจัย
๒๒) นายปริญญานา นาโท	นักวิจัย
๒๓) นายลิขิต แจ่มอุทัย	นักวิจัย
๒๔) นายวชิณญ วัฒนา	ผู้ช่วยนักวิจัย

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RUS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	170	47.0	47.0	47.0
หญิง	192	53.0	53.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	37	10.2	10.2	10.2
20-40 ปี	127	35.1	35.1	45.3
41-60 ปี	120	33.1	33.1	78.5
60 ปีขึ้นไป	78	21.5	21.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	131	36.2	36.2	36.2
สมรส	148	40.9	40.9	77.1
หย่า/หม้าย	57	15.7	15.7	92.8
แยกกันอยู่	26	7.2	7.2	100.0
Total	362	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	76	21.0	21.0	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	19.1	19.1	40.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	67	18.5	18.5	58.6
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	52	14.4	14.4	72.9
ปริญญาตรี	69	19.1	19.1	92.0
สูงกว่าปริญญาตรี	29	8.0	8.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	12.2	12.2	12.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	111	30.7	30.7	42.8
เกษตรกร/ประมง	97	26.8	26.8	69.6
พนักงานบริษัท	79	21.8	21.8	91.4
นักเรียน/นักศึกษา	31	8.6	8.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	75	20.7	20.7	20.7
5000 - 10000 บาท	60	16.6	16.6	37.3
10001 - 15000 บาท	89	24.6	24.6	61.9
15001 - 20000 บาท	87	24.0	24.0	85.9
มากกว่า 20000 บาท	51	14.1	14.1	100.0
Total	362	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	205	56.6	56.6	56.6
5 - 10 ครั้งต่อปี	100	27.6	27.6	84.3
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	57	15.7	15.7	100.0
Total	362	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	266	73.5	73.5	73.5
30 - 59 นาที	86	23.8	23.8	97.2
1 - 2 ชั่วโมง	7	1.9	1.9	99.2
3 - 4 ชั่วโมง	2	.6	.6	99.7
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	353	97.5	97.5	97.5
เลือก	9	2.5	2.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	321	88.7	88.7	88.7
เลือก	41	11.3	11.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอ๊าท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	298	82.3	82.3	82.3
เลือก	64	17.7	17.7	100.0
Total	362	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	328	90.6	90.6	90.6
เลือก	34	9.4	9.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	77	21.3	21.3	21.3
เลือก	285	78.7	78.7	100.0
Total	362	100.0	100.0	

รถแท็กซี่ประชาชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	197	54.4	54.4	54.4
เลือก	165	45.6	45.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	358	98.9	98.9	98.9
เลือก	4	1.1	1.1	100.0
Total	362	100.0	100.0	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	299	82.6	82.6	82.6
เลือก	63	17.4	17.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	239	66.0	66.0	66.0
เลือก	123	34.0	34.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	361	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	362	1.00	5.00	4.7265	0.51008
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	362	1.00	5.00	4.7265	0.54168
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	362	3.00	5.00	4.7906	0.51393
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	362	3.00	5.00	4.8403	0.48692
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	362	3.00	5.00	4.832	0.48526
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	362	3.00	5.00	4.7685	0.48871
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	362	3.00	5.00	4.7823	0.47795
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7713	0.48204
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ารับบริการ	362	3.00	5.00	4.7127	0.47111
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	362	3.00	5.00	4.7768	0.50258
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	362	3.00	5.00	4.7017	0.48174
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	362	3.00	5.00	4.7354	0.51533
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	362	3.00	5.00	4.6906	0.4919
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7348	0.46046
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	362	3.00	5.00	4.7514	0.4516
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7238	0.46595
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7265	0.47053
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.7707	0.43391
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	362	3.00	5.00	4.7155	0.47571
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	362	3.00	5.00	4.6713	0.49339
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.7348	0.46046

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7707	0.44025
เหมาะสมกับกิจกรรม					
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	362	3.00	5.00	4.7293	0.46325
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	362	3.00	5.00	4.7845	0.43143
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	362	3.00	5.00	4.6575	0.52506
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	362	3.00	5.00	4.7127	0.48843
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7182	0.47444
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	362	3.00	5.00	4.7707	0.44025
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	362	3.00	5.00	4.7431	0.44382
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	362	3.00	5.00	4.8541	0.44385
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	362	3.00	5.00	4.7459	0.4607
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	362	3.00	5.00	4.7624	0.43899
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7818	0.43324
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	362	3.00	5.00	4.8541	0.44385
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7541	0.44385
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7818	0.43324
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.7762	0.44309
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	362	3.00	5.00	4.7762	0.44309
การให้บริการเป็นระบบ	362	3.00	5.00	4.7099	0.46047
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.768	0.44194
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	362	3.00	5.00	4.7403	0.46361
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	362	3.00	5.00	4.7541	0.46815
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	362	3.00	5.00	4.7735	0.45099
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	362	3.00	5.00	4.6961	0.48971

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	362	3.00	5.00	4.7597	0.4651
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7044	0.4863
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	362	3.00	5.00	4.7486	0.47112
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	362	3.00	5.00	4.7514	0.46371
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	362	3.00	5.00	4.7652	0.43732
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	362	3.00	5.00	4.7707	0.4465
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	362	3.00	5.00	4.7431	0.45002
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7735	0.44481
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	362	3.00	5.00	4.7873	0.42959
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7901	0.4212
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7652	0.44361
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.7762	0.46147
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	362	2.00	5.00	4.7901	0.45289
การให้บริการเป็นระบบ	362	3.00	5.00	4.732	0.46187
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.768	0.44817
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	362	3.00	5.00	4.7541	0.44385
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	362	3.00	5.00	4.721	0.4613
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	362	3.00	5.00	4.7652	0.44361
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	362	3.00	5.00	4.6851	0.48266
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	362	3.00	5.00	4.7459	0.44851
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7431	0.45613

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	362	3.00	5.00	4.7901	0.42772
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	362	3.00	5.00	4.7901	0.41457
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	362	3.00	5.00	4.7956	0.41064
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	362	3.00	5.00	4.7541	0.43757
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	362	3.00	5.00	4.7569	0.44225
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	362	3.00	5.00	4.7652	0.43094
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	362	3.00	5.00	4.768	0.44194
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	362	3.00	5.00	4.7873	0.42309
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	362	3.00	5.00	4.8315	0.38933
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	362	3.00	5.00	4.7956	0.44308
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	362	3.00	5.00	4.8343	0.40102
Valid N (listwise)	362				