บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู โทร. ๐ ๓๕๒๔ ๖๘๔๑

ที่ ๓๗๐๐๑/ - **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคูได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคุได้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเอนก เขียวฉอ้อน)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

....

....

(นางสาวฉันทนา สิงห์งาม)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

....

....

(นางสาวลภัสรดา ในจิตร)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

/ความเห็น..

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

....

....

(นางสาวศรัณย์ยมล ชินพิริยะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

....

....

(นายฉลอง คงสัมฤทธิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 3
การวิเคราะห์ข้อมูล 3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู 10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู 12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ 17
ภาคผนวก 18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย 26
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 28

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 345 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.40)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.41) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.38) งานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.41) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.40) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.40)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐาน ให้มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู จำนวนทั้งสิ้น 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจ	ต่ำกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน	0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	**345**	**100.00**
ชาย	142	41.16
หญิง	203	58.84
อายุ	**345**	**100.00**
ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.99
20–40 ปี	133	38.55
41–60 ปี	122	35.36
60 ปีขึ้นไป	59	17.10
สถานภาพ	**345**	**100.00**
โสด	131	37.97
สมรส	136	39.42
หย่า/หม้าย	58	16.81
แยกกันอยู่	20	5.80
ระดับการศึกษา	**345**	**100.00**
ประถมศึกษา	93	26.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	23.77
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	13.33
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	57	16.52
ปริญญาตรี	62	17.97
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.45
อาชีพ	**345**	**100.00**
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	19.42
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	14.78
เกษตรกรรม/ประมง	140	40.58
พนักงานบริษัท	49	14.20
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.96
อื่น ๆ	14	4.06

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	**345**	**100.00**
ต่ำกว่า 5,000 บาท	52	15.07
5,000–10,000 บาท	88	25.51
10,001–15,000 บาท	48	13.91
15,001–20,000 บาท	107	31.01
มากกว่า 20,000 บาท	50	14.50
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	**345**	**100.00**
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	180	52.17
5–10 ครั้งต่อปี	148	42.90
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	17	4.93
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	**345**	**100.00**
8.30-10.00 น.	156	45.22
10.01-12.00 น.	89	25.80
12.01-14.00 น.	52	15.07
14.01-16.30 น.	48	13.91
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	**345**	**100.00**
น้อยกว่า 30 นาที	223	64.63
30-59 นาที	93	26.96
1-2 ชั่วโมง	13	3.77
3-4 ชั่วโมง	13	3.77
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	0.87

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 58.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.16

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.55 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41–60 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.36 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 37.97 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.96 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.77 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.58 รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.06

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001–20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.01 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000–10,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5–10 ครั้งต่อปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 64.63 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.96 และน้อยที่สุด คือ มาติดต่อใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87

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

สื่อ	N = 345		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	**ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)**	**รวม (ร้อยละ)**
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	89 (25.80)	256 (74.20)	345 (100.00)
2. ป้ายคัทเอาท์/ป้ายไวนิล	29 (8.41)	316 (91.59)	345 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	6 (1.74)	339 (98.26)	345 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	193 (55.94)	152 (44.06)	345 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	212 (61.45)	133 (38.55)	345 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	179 (51.88)	166 (48.12)	345 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	91 (26.38)	254 (73.62)	345 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	134 (38.84)	211 (61.16)	345 (100.00)
9. Line (ไลน์)	17 (4.93)	328 (95.07)	345 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 61.45 รองลงมา คือ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.94 และน้อยที่สุด คือ จากป้ายโฆษณาดิจิทัล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

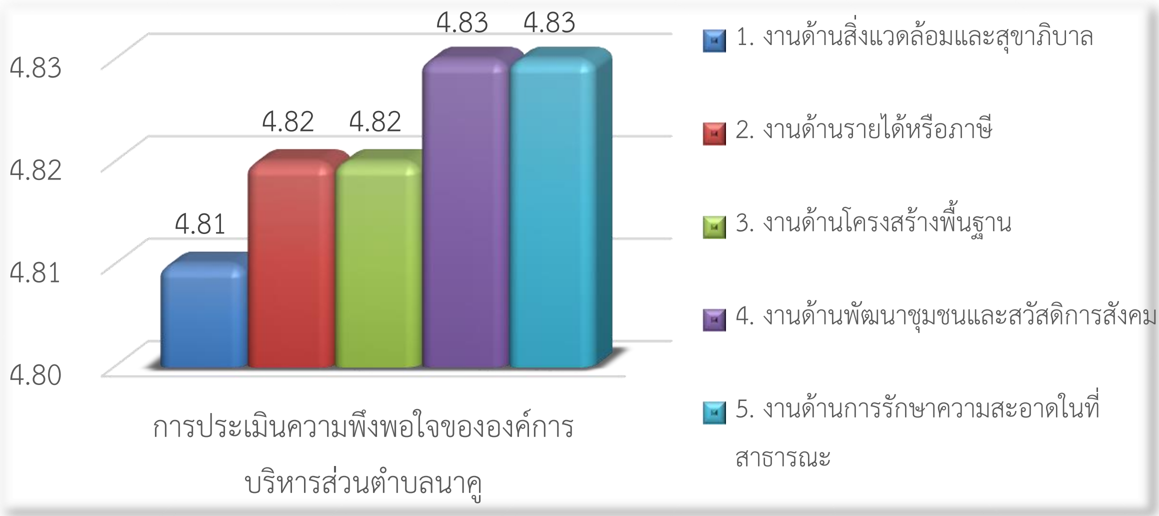
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	**N = 345**		**ระดับ**
	$\bar{X}$	**S.D.**	**ความพึงพอใจ**
1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.81	0.40	มากที่สุด
2.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.41	มากที่สุด
3.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	0.40	มากที่สุด
4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.41	มากที่สุด
5.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.40**	**มากที่สุด**

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.41) และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.= 0.38) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.41) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}$ = 4.82, S.D.= 0.40) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

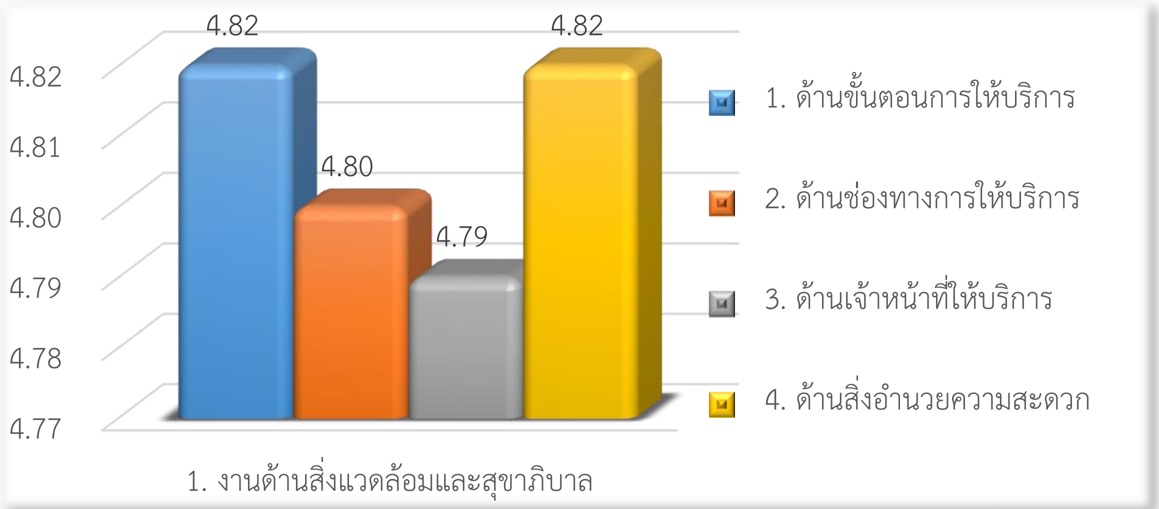
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-5

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	**N = 345**		**ระดับ**
	$\bar{X}$	**S.D.**	**ความพึงพอใจ**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.41) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



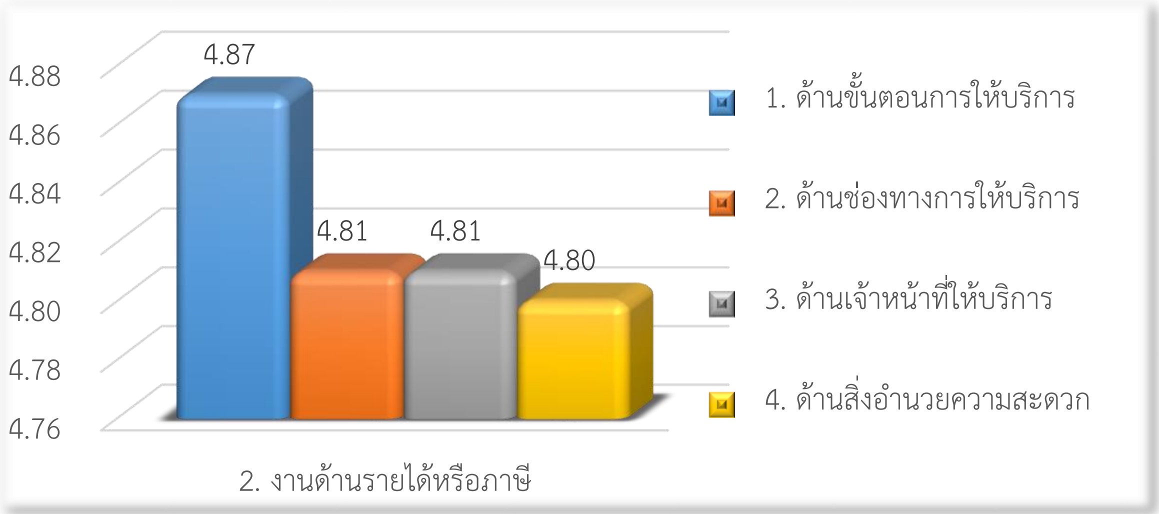
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	**N = 345**		**ระดับ**
	$\bar{X}$	S.D.	**ความพึงพอใจ**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.44	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.43) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.44) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.44) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



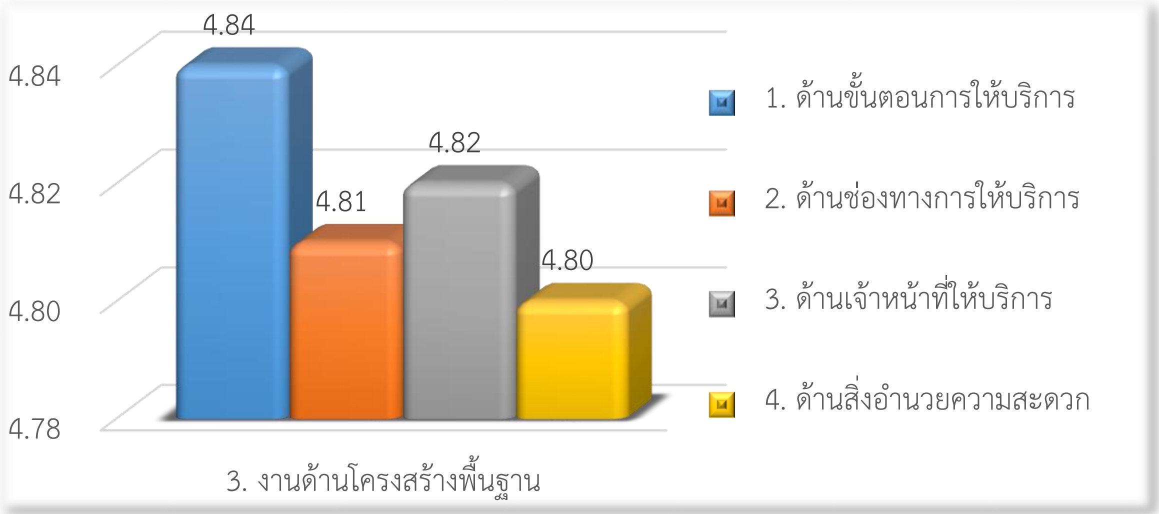
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	**N = 345**		**ระดับ**
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.43	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.40**	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.39) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.43) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



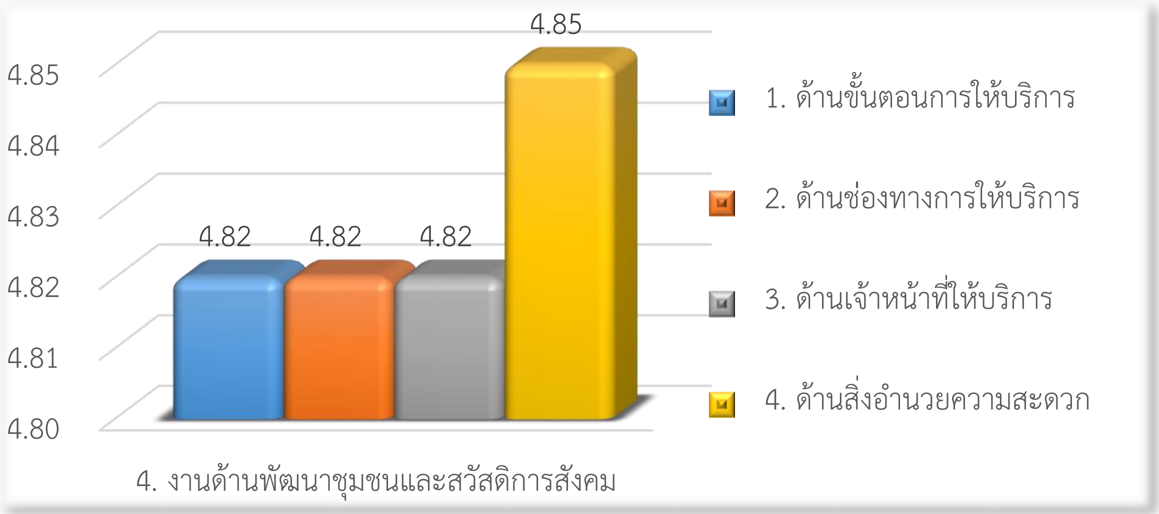
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		**ระดับ**
	$\bar{X}$	S.D.	**ความพึงพอใจ**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.43) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.42) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		**ระดับ**
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.38**	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.37) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.38) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐาน ให้มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี ☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า / หม้าย ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ ....
6. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
   ☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่
   ☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 – 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 – 16.30 น.
9. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
   ☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 30-59 นาที ☐ 1-2 ชั่วโมง ☐ 3-4 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
   ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว ☐ ป้ายคัทเอาท์/ป้ายไวนิล ☐ ป้ายโฆษณาดิจิตอล
   ☐ วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
   ☐ Website (เว็บไซต์) ☐ Facebook (เฟซบุ๊ก) ☐ Line (ไลน์)
   ☐ อื่นๆ..

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ สื่อสังคมออนไลน์					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
1.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ สื่อสังคมออนไลน์					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
3.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ สื่อสังคมออนไลน์					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
4.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ สื่อสังคมออนไลน์					
5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
5.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
5.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
5.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

....

....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสาธนัตย์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมุทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แช่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินท์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ขันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัต เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายนฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	142	41.16	41.16	41.16
	หญิง	203	58.84	58.84	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.99	8.99	8.99
	20-40 ปี	133	38.55	38.55	47.54
	41-60 ปี	122	35.36	35.36	82.90
	60 ปีขึ้นไป	59	17.10	17.10	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	131	37.97	37.97	37.97
	สมรส	136	39.42	39.42	77.39
	หย่า/หม้าย	58	16.81	16.81	94.20
	แยกกันอยู่	20	5.80	5.80	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	93	26.96	26.96	26.96
	มัธยมศึกษาตอนต้น	82	23.77	23.77	50.72
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	13.33	13.33	64.06
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	57	16.52	16.52	80.58
	ปริญญาตรี	62	17.97	17.97	98.55
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.45	1.45	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	19.42	19.42	19.42
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	14.78	14.78	34.20
	เกษตรกรรม/ประมง	140	40.58	40.58	74.78
	พนักงานบริษัท	49	14.20	14.20	88.99
	นักเรียน/นักศึกษา	24	6.96	6.96	95.94
	อื่น ๆ	14	4.06	4.06	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	52	15.07	15.07	15.07
	5,000-10,000 บาท	88	25.51	25.51	40.58
	10,001-15,000 บาท	48	13.91	13.91	54.49
	15,001-20,000 บาท	107	31.01	31.01	85.50
	มากกว่า 20,000 บาท	50	14.50	14.50	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	180	52.17	52.17	52.17
	5-10 ครั้งต่อปี	148	42.90	42.90	95.07
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	17	4.93	4.93	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30 - 10.00 น.	156	45.22	45.22	45.22
	10.01 – 12.00 น.	89	25.80	25.80	71.02
	12.01 - 14.00 น.	52	15.07	15.07	86.09
	14.01 – 16.30 น.	48	13.91	13.91	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	223	64.63	64.63	64.63
	30-59 นาที	93	26.96	26.96	91.59
	1-2 ชั่วโมง	13	3.77	3.77	95.36
	3-4 ชั่วโมง	13	3.77	3.77	99.13
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	.87	.87	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

แผ่นพับ/ใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	256	74.20	74.20	74.20
	เลือก	89	25.80	25.80	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาท์/ป้ายไวนิล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	316	91.59	91.59	91.59
	เลือก	29	8.41	8.41	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	339	98.26	98.26	98.26
	เลือก	6	1.74	1.74	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	152	44.06	44.06	44.06
	เลือก	193	55.94	55.94	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	133	38.55	38.55	38.55
	เลือก	212	61.45	61.45	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	166	48.12	48.12	48.12
	เลือก	179	51.88	51.88	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	254	73.62	73.62	73.62
	เลือก	91	26.38	26.38	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	211	61.16	61.16	61.16
	เลือก	134	38.84	38.84	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	328	95.07	95.07	95.07
	เลือก	17	4.93	4.93	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	100.00	100.00	100.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.9043	.29454
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.8319	.40437
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.8232	.38206
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	3.00	5.00	4.8029	.42658
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	345	3.00	5.00	4.7565	.45606
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	345	4.00	5.00	4.8377	.36928
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	345	4.00	5.00	4.8087	.39390
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	345	3.00	5.00	4.7797	.44217
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	3.00	5.00	4.7710	.44757
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8145	.41808
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	3.00	5.00	4.7652	.45104
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.7826	.44032
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8000	.42863
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.7739	.41890
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.8145	.38927
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.8058	.39616
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8435	.36388

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	345	4.00	5.00	4.8058	.39616
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.8986	.30236
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.8580	.34959
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.8580	.34959
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.8754	.33079
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	345	4.00	5.00	4.8551	.35254
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	345	4.00	5.00	4.8754	.33079
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	345	3.00	5.00	4.7681	.49840
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	345	3.00	5.00	4.8000	.46129
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	3.00	5.00	4.8116	.41327
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8145	.41107
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	3.00	5.00	4.7826	.47218
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.8145	.41808
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8406	.41143
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	3.00	5.00	4.7913	.47303
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	3.00	5.00	4.8029	.42658

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	3.00	5.00	4.8232	.42527
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.7913	.44778
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.7971	.45044
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	345	3.00	5.00	4.8058	.42450
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	3.00	5.00	4.8406	.39705
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.8464	.36111
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	3.00	5.00	4.8290	.39953
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.8319	.37451
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	345	4.00	5.00	4.8493	.35830
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	345	4.00	5.00	4.8232	.38206
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	345	3.00	5.00	4.8029	.41971
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	345	3.00	5.00	4.8029	.41971
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8203	.38450
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8841	.32062
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8232	.38206
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.8290	.37707
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.7797	.43555

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.8029	.39839
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.8029	.39839
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.8609	.34659
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.7855	.45151
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.7681	.48659
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	345	3.00	5.00	4.7797	.45513
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	3.00	5.00	4.8377	.39218
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.8058	.45746
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	3.00	5.00	4.8406	.43211
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	3.00	5.00	4.8261	.42305
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	345	3.00	5.00	4.7826	.45970
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	345	3.00	5.00	4.8609	.39371
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	345	3.00	5.00	4.7826	.45333
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	345	3.00	5.00	4.8145	.43176
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8203	.38450
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8638	.34353
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	3.00	5.00	4.7710	.44103

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.7768	.49946
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8232	.40425
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.8319	.37451
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	3.00	5.00	4.8522	.37919
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.8638	.34353
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8551	.37646
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.8261	.40190
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	345	4.00	5.00	4.8609	.34659
5.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.8812	.32407
5.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.8000	.42179
5.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	3.00	5.00	4.8377	.39218
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.8551	.35254
5.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	345	4.00	5.00	4.8464	.36111
5.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	345	4.00	5.00	4.8493	.35830
5.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน	345	3.00	5.00	4.7913	.42786
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	345	3.00	5.00	4.7536	.45128
5.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	3.00	5.00	4.7913	.42786

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	3.00	5.00	4.8464	.38450
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	3.00	5.00	4.8696	.36221
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.8145	.38927
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8464	.36111
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	3.00	5.00	4.7797	.42199
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.8319	.37451
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.8725	.33406
5.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8725	.33406
5.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.8232	.42527
5.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	345	4.00	5.00	4.8464	.36111
Valid N (listwise)	345				