

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา
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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง	12
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	17
ภาคผนวก	19
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	20
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง จำนวนทั้งสิ้น 339 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ยังควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. งานด้านโยธา ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทางที่สะดวกต่อการแจ้งข้อมูลและปัญหาของชุมชนได้ตลอดเวลา
4. งานด้านสาธารณสุข ควรจัดสถานที่ของหน่วยงานให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวางและสะดวกในการติดต่อ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RUS

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง จำนวนทั้งสิ้น 339 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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา 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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

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 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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) 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 และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางที่ 1 – 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	53.10
หญิง	159	46.90
รวม	339	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	24	7.10
20 – 40 ปี	112	33.00
41 – 60 ปี	147	43.40
60 ปีขึ้นไป	56	16.50
รวม	339	100.00
สถานภาพ		
โสด	106	31.30
สมรส	202	59.60
หย่าร้าง	31	9.10
รวม	339	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	89	26.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	19.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	103	30.40
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	21	6.20
ปริญญาตรี	60	17.70
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.20
รวม	339	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	9.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	70	20.60
เกษตรกรรม/ประมง	142	41.90
พนักงานบริษัท	75	22.10
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.50
อื่น ๆ ระบุ	5	1.50
รวม	339	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	60	17.70
5,000 – 10,000 บาท	62	18.30
10,001 – 15,000 บาท	119	35.10
15,001 – 20,000 บาท	77	22.70
มากกว่า 20,000 บาท	21	6.20
รวม	339	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	184	54.30
5 – 10 ครั้งต่อปี	126	37.20
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	29	8.60
รวม	339	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	171	50.40
30 - 60 นาที	64	18.90
1 - 2 ชั่วโมง	-	-
2 - 3 ชั่วโมง	83	24.50
3 - 4 ชั่วโมง	20	5.90
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.30
รวม	339	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมาคือ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ ใช้บริการ 2 - 3 ชั่วโมง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง จาก สื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 339		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	1 (0.30)	338 (99.70)	339 (100.00)
2. เสียงตามสาย	134 (39.50)	205 (60.50)	339 (100.00)
3. ป้ายคัทเอ๊าท์	0 (0.00)	339 (100.00)	339 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	0 (0.00)	339 (100.00)	339 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	304 (89.70)	35 (10.30)	339 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	1 (0.30)	338 (99.70)	339 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	1 (0.30)	338 (99.70)	339 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	56 (16.50)	282 (83.20)	339 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	117 (34.50)	222 (65.50)	339 (100.00)
10. อื่น ๆ	24 (7.10)	315 (92.90)	339 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 รองลงมา คือ เสียงตามสาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และน้อยที่สุด คือ จากป้ายคัทเอ๊าท์ และแผ่นพับใบปลิว จำนวน 0 คน เป็นร้อยละ 0.00

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านโยธา
4. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

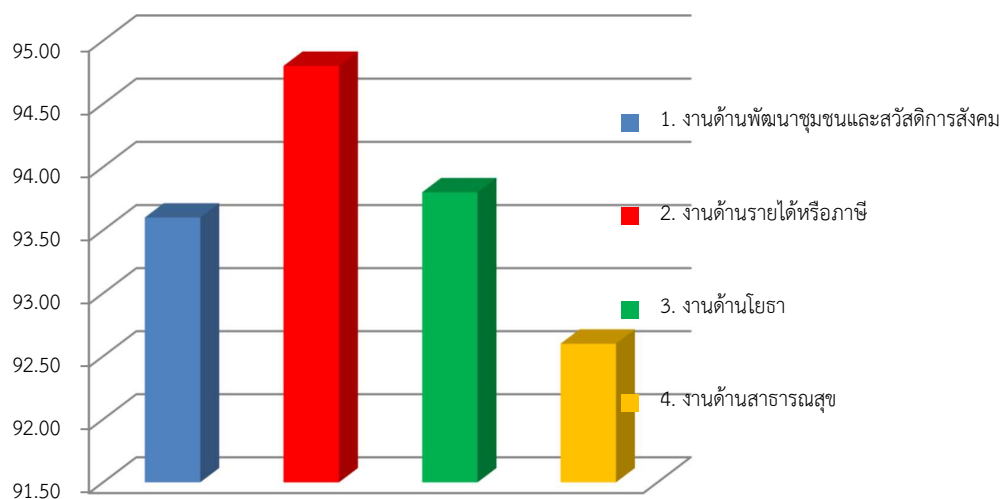
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 339			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.68	0.35	93.60	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.74	0.38	94.80	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา	4.69	0.36	93.80	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.63	0.42	92.60	มากที่สุด
รวม	4.69	0.25	93.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69 และ S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 93.70 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.74 และ S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ งานด้านโยธา ($\bar{X}$ = 4.69 และ S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.35$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.63$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

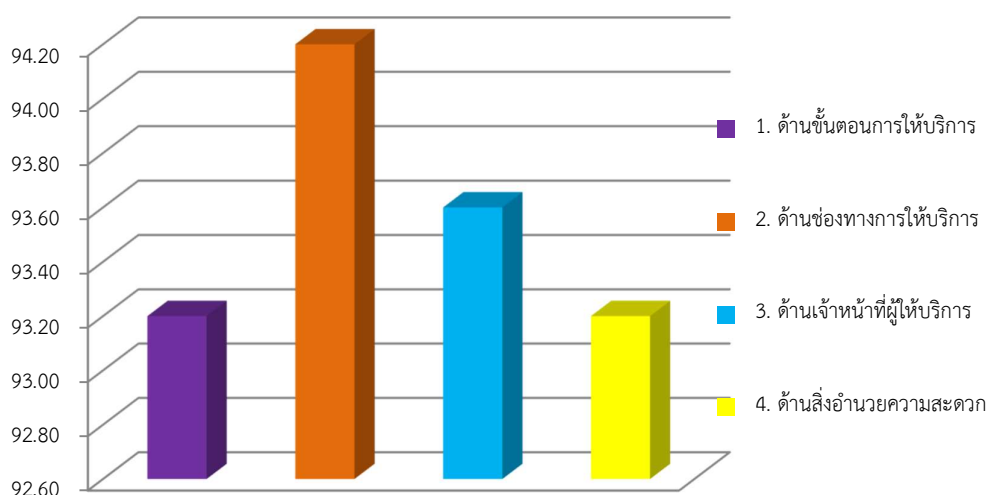
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 339			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.40	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.39	94.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.38	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.40	93.20	มากที่สุด
รวม	4.68	0.35	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.35$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$ และ $S.D. = 0.40$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

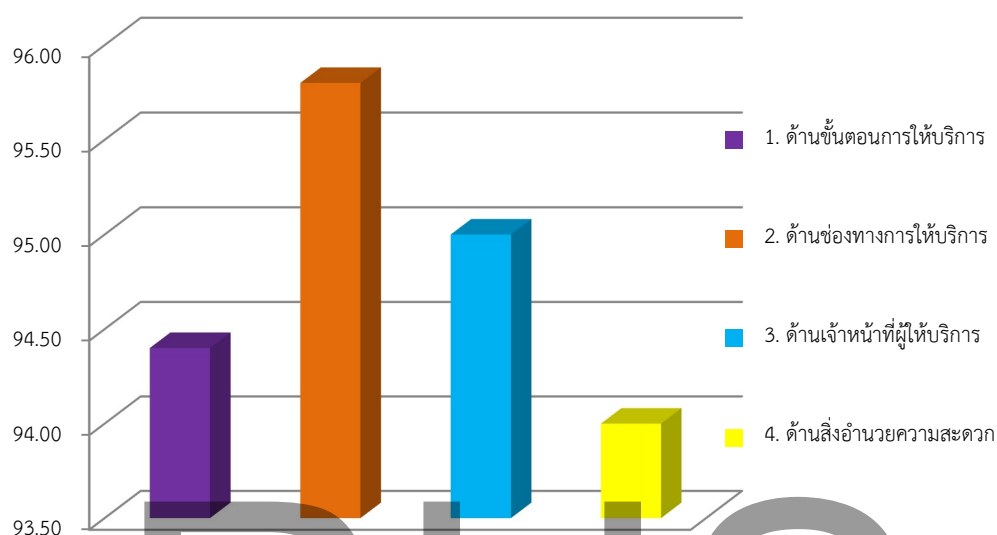
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 339			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.39	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.81	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.38	95.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.38	94.00	มากที่สุด
รวม	4.74	0.38	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.81$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$ และ $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 339			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.36	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.43	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.42	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.39	93.00	มากที่สุด
รวม	4.69	0.36	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} =$

4.69 และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$ และ $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ



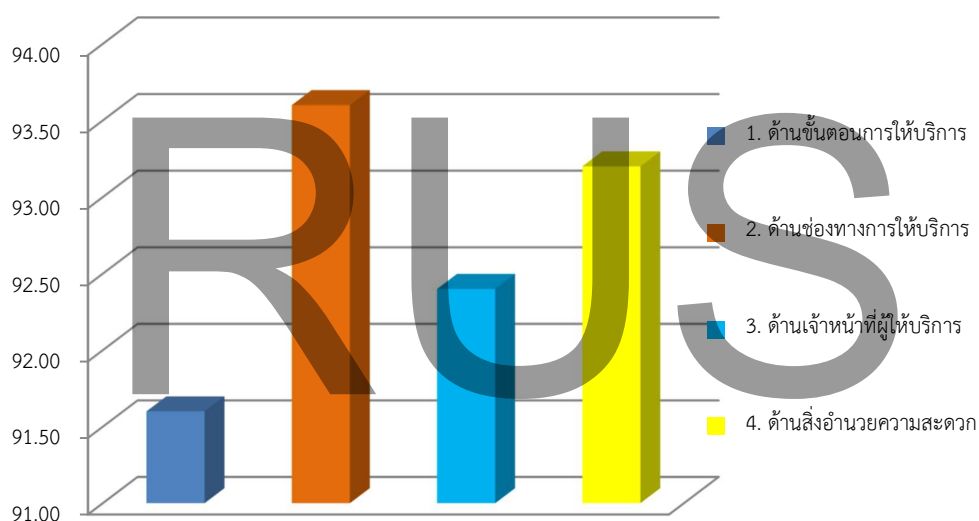
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 339			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.46	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.43	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.46	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.41	93.20	มากที่สุด
รวม	4.63	0.42	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ และ $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$ และ $S.D. = 0.41$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. งานด้านโยธา ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทางที่สะดวกต่อการแจ้งข้อมูลและปัญหาของชุมชนได้ตลอดเวลา
4. งานด้านสาธารณสุข ควรจัดสถานที่ของหน่วยงานให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวางและสะดวกในการติดต่อ

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

RUS

RUS

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

RUS



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา 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 |
| | ☐ หย่าร้าง | |
| 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 – 60 นาที |
| | ☐ 1 - 2 ชั่วโมง | ☐ 3 - 4 ชั่วโมง |
| | ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- | | |
|--|---|
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ เสียงตามสาย |
| ☐ ป้ายคัทเอ๊าท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ Line |
| ☐ Facebook | ☐ อื่น ๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านโยธา
- 4) งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RUS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	180	53.1	53.1	53.1
หญิง	159	46.9	46.9	100.0
Total	339	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	24	7.1	7.1	7.1
20-40 ปี	112	33.0	33.0	40.1
41-60 ปี	147	43.4	43.4	83.5
60 ปีขึ้นไป	56	16.5	16.5	100.0
Total	339	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	106	31.3	31.3	31.3
สมรส	202	59.6	59.6	90.9
หย่าร้าง	31	9.1	9.1	100.0
Total	339	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	89	26.3	26.3	26.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	19.2	19.2	45.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	103	30.4	30.4	75.8
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	21	6.2	6.2	82.0
ปริญญาตรี	60	17.7	17.7	99.7
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.3	.3	100.0
Total	339	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	9.4	9.4	9.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	70	20.6	20.6	30.1
เกษตรกร/ประมง	142	41.9	41.9	72.0
พนักงานบริษัท	75	22.1	22.1	94.1
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.4	4.4	98.5
อื่น ๆ ระบุ	5	1.5	1.5	100.0
Total	339	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	60	17.7	17.7	17.7
5000 - 10000 บาท	62	18.3	18.3	36.0
10001 - 15000 บาท	119	35.1	35.1	71.1
15001 - 20000 บาท	77	22.7	22.7	93.8
มากกว่า 20000 บาท	21	6.2	6.2	100.0
Total	339	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	184	54.3	54.3	54.3
5 - 10 ครั้งต่อปี	126	37.2	37.2	91.4
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	29	8.6	8.6	100.0
Total	339	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	171	50.4	50.4	50.4
30 - 60 นาที	64	18.9	18.9	69.3
2 - 3 ชั่วโมง	83	24.5	24.5	93.8
3 - 4 ชั่วโมง	20	5.9	5.9	99.7
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
Total	339	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	338	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	339	100.0	100.0	

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	205	60.5	60.5	60.5
เลือก	134	39.5	39.5	100.0
Total	339	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	339	100.0	100.0	100.0

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	339	100.0	100.0	100.0

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	35	10.3	10.3	10.3
เลือก	304	89.7	89.7	100.0
Total	339	100.0	100.0	

รถแท็กซี่ประชาชนสัมพันธ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	338	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	339	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	338	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	339	100.0	100.0	

ไลน์ : line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	282	83.2	83.2	83.2
เลือก	56	16.5	16.5	99.7
Total	1	.3	.3	100.0

เฟสบุ๊ค : facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	222	65.5	65.5	65.5
เลือก	117	34.5	34.5	100.0
Total	339	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	315	92.9	92.9	92.9
เลือก	24	7.1	7.1	100.0
Total	339	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	339	4.00	5.00	4.7699	.42151
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	339	4.00	5.00	4.6814	.46662
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	339	3.00	5.00	4.6873	.47685
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	339	3.00	5.00	4.6431	.50386
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	339	.00	5.00	4.5634	.67803
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	339	3.00	5.00	4.7139	.49027
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	339	3.00	5.00	4.6932	.47448
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	339	3.00	5.00	4.7817	.42776
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	339	3.00	5.00	4.6903	.49993
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	339	3.00	5.00	4.6726	.49451
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	339	4.00	5.00	4.6873	.46427
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	339	4.00	5.00	4.6785	.46776
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	339	3.00	5.00	4.6932	.51052
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	339	3.00	5.00	4.6755	.50532

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์	339	4.00	5.00	4.7227	.44832
สุจริต					
ที่ตั้งของหน่วยงานมี	339	3.00	5.00	4.6224	.55382
บรรยากาศเหมาะสม					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่	339	3.00	5.00	4.6460	.50301
เหมาะสม					
สถานที่และอุปกรณ์	339	4.00	5.00	4.7316	.44380
ให้บริการชัดเจน					
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้	339	3.00	5.00	4.6519	.51293
บริการ					
การบริการเป็นระบบไม่	339	3.00	5.00	4.7227	.49833
ซับซ้อน					
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ	339	4.00	5.00	4.7375	.44066
แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน					
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	339	3.00	5.00	4.7257	.45989
เหมาะสมกับกิจกรรม					
ให้บริการเป็นไปตามลำดับ	339	3.00	5.00	4.7640	.43894
ก่อน-หลัง					
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม	339	3.00	5.00	4.6844	.54726
อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
มีช่องทางติดต่อ	339	3.00	5.00	4.6991	.47203
ประสานงานหลากหลาย					
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ	339	3.00	45.00	4.9381	3.12827
งาน					
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ	339	4.00	5.00	4.8024	.39881
สะดวกรวดเร็ว					
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อ	339	4.00	5.00	4.7316	.44380
การให้บริการ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้	339	3.00	5.00	4.7611	.44070
ความสามารถ					
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ	339	3.00	5.00	4.7493	.44750
สุภาพ					

เจ้าหน้าที่สามารถให้	339	3.00	5.00	4.7316	.46971
คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ					
ซักถาม					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย	339	3.00	5.00	4.7699	.44871
ความกระตือรือร้น					
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง	339	3.00	5.00	4.7463	.47476
รวดเร็ว					
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์	339	3.00	5.00	4.7493	.49759
สุจริต					
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ	339	3.00	5.00	4.6903	.51738
เหมาะสม					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่	339	3.00	5.00	4.7463	.44914
เหมาะสม					
สถานที่และอุปกรณ์	339	4.00	5.00	4.6785	.46776
ให้บริการชัดเจน					
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้	339	3.00	5.00	4.6726	.50634
บริการ					
การให้บริการเป็นระบบ	339	4.00	5.00	4.8024	.39881
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ	339	4.00	5.00	4.8171	.38715
ชัดเจน					
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ	339	4.00	5.00	4.7286	.44533
กิจกรรม					
การให้บริการเป็นไป	339	4.00	5.00	4.7257	.44684
ตามลำดับก่อน-หลัง					
มีการให้คำแนะนำอย่าง	339	4.00	5.00	4.7493	.43408
ชัดเจนถูกต้อง					
มีช่องทางติดต่อที่	339	4.00	5.00	4.6431	.47980
หลากหลาย					
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ	339	4.00	5.00	4.6814	.46662
สอบถามได้สะดวก					
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ	339	4.00	5.00	4.6667	.47210
สะดวกรวดเร็ว					

รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	339	4.00	5.00	4.6932	.46184
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	339	3.00	5.00	4.6814	.47291
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	339	4.00	5.00	4.6637	.47314
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	339	3.00	5.00	4.6932	.46820
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	339	4.00	5.00	4.6991	.45932
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	339	3.00	5.00	4.6932	.46820
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	339	4.00	5.00	4.6814	.46662
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	339	3.00	5.00	4.6873	.47060
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	339	3.00	5.00	4.6549	.48838
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	339	4.00	5.00	4.6549	.47611
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	339	4.00	5.00	4.6106	.48833
การให้บริการเป็นระบบ	339	4.00	5.00	4.5664	.49631
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	339	4.00	5.00	4.5723	.49548
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	339	4.00	5.00	4.6047	.48963
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	339	4.00	5.00	4.5988	.49086
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	339	4.00	5.00	4.5900	.49257
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	339	4.00	5.00	4.6991	.45932

แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ	339	4.00	5.00	4.6549	.47611
สอบถามได้สะดวก					
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ	339	4.00	5.00	4.6932	.46184
สะดวกรวดเร็ว					
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา	339	4.00	5.00	4.6785	.46776
รับบริการ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้	339	3.00	5.00	4.6283	.49604
ความสามารถในงาน					
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ	339	4.00	5.00	4.5929	.49202
สุภาพ					
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ	339	3.00	5.00	4.6136	.51710
ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย	339	4.00	5.00	4.6342	.48236
ความกระตือรือร้น					
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง	339	4.00	5.00	4.6372	.48153
ถูกต้องรวดเร็ว					
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์	339	4.00	5.00	4.6519	.47707
สุจริต					
ที่ตั้งของหน่วยงานมี	339	4.00	5.00	4.6372	.48153
บรรยากาศเหมาะสม					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่	339	4.00	5.00	4.5929	.49202
เหมาะสม					
สถานที่และอุปกรณ์	339	4.00	5.00	4.7109	.45401
ให้บริการชัดเจน					
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้	339	4.00	5.00	4.7050	.45671
บริการ					
Valid N (listwise)	339				