

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชังเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 345 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.41)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.27) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) และงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40 ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.59)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในการติดต่อหน่วยงาน



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง 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 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

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 โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการ
ในแต่ละงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	172	49.86
หญิง	173	50.14
รวม	345	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	38	11.01
20-40 ปี	133	38.55
41-60 ปี	121	35.07
60 ปีขึ้นไป	53	15.36
รวม	345	100.00
สถานภาพ		
โสด	109	31.59
สมรส	165	47.83
หย่า/หม้าย	46	13.33
แยกกันอยู่	25	7.25
รวม	345	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	67	19.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	13.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	24.06
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	14.20
ปริญญาตรี	94	27.25
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.03
รวม	345	100.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	15.36
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	69	20.00
เกษตรกรรม/ประมง	88	25.51
พนักงานบริษัท	87	25.22
นักเรียน/นักศึกษา	38	11.01
อื่น ๆ ระบุ	10	2.90
รวม	345	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	51	14.78
5,000-10,000 บาท	64	18.55
10,001-15,000 บาท	106	30.72
15,001-20,000 บาท	84	24.35
มากกว่า 20,000 บาท	40	11.59
รวม	345	100.00
จำนวนครั้ง的去ขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	230	66.67
5-10 ครั้งต่อปี	86	24.93
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	29	8.41
รวม	345	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	208	60.29
30-59 นาที	85	24.64
1-2 ชั่วโมง	45	13.04
3-4 ชั่วโมง	4	1.16
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	0.87
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 50.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 49.86

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.55 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 รองลงมา คือ มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน คือ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 60.29 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.64 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87

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

สื่อ	N = 345		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	34 (9.86)	311 (90.14)	345 (100.00)
2. วิทยุ	35 (10.14)	310 (89.86)	345 (100.00)
3. ป้ายคัทเออาท์	21 (6.09)	324 (93.91)	345 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	38 (11.01)	307 (88.99)	345 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	205 (59.42)	140 (40.58)	345 (100.00)
6. เสียงตามสาย	254 (73.62)	91 (26.38)	345 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	13 (3.77)	332 (96.23)	345 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	60 (17.39)	285 (82.61)	345 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	117 (33.91)	228 (66.09)	345 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง จากเสียงตามสาย มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 73.62 รองลงมา คือ จากผู้นำชุมชน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 59.42 และน้อยที่สุด คือ จากป้ายอักษรไฟวิ่ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

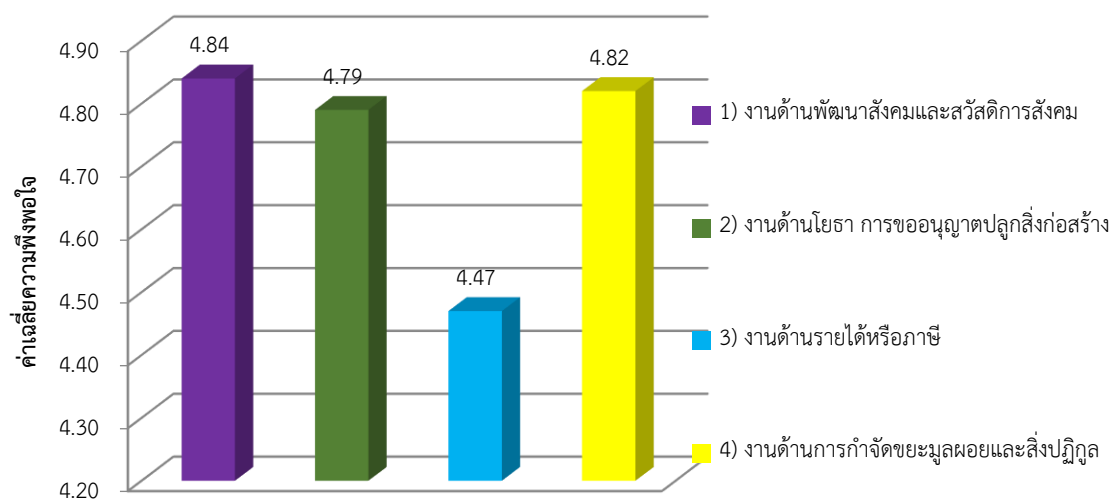
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยผล การวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 345		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1) งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม	4.84	0.27	มากที่สุด
2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.41	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.47	0.59	มากที่สุด
4) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	4.73	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มี ผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

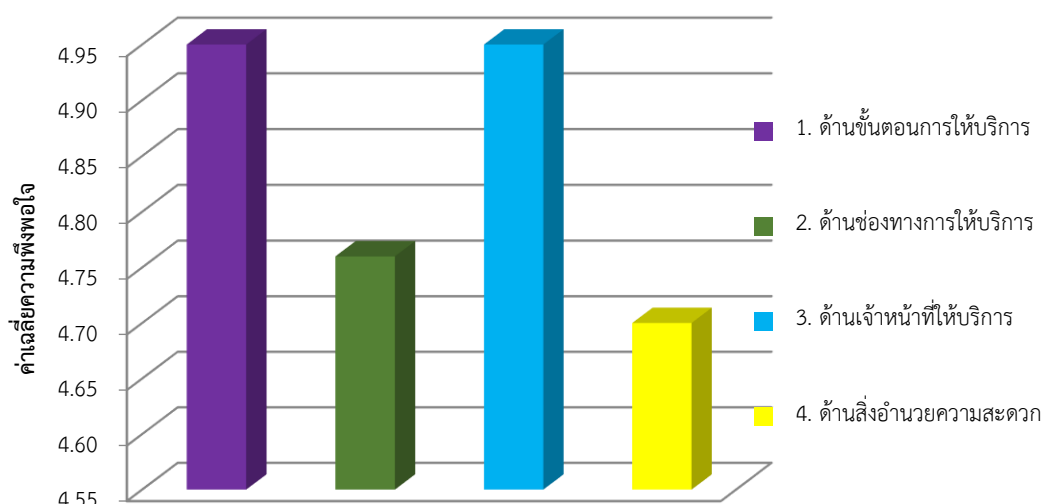
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.37	มากที่สุด
รวม	4.84	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.27)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



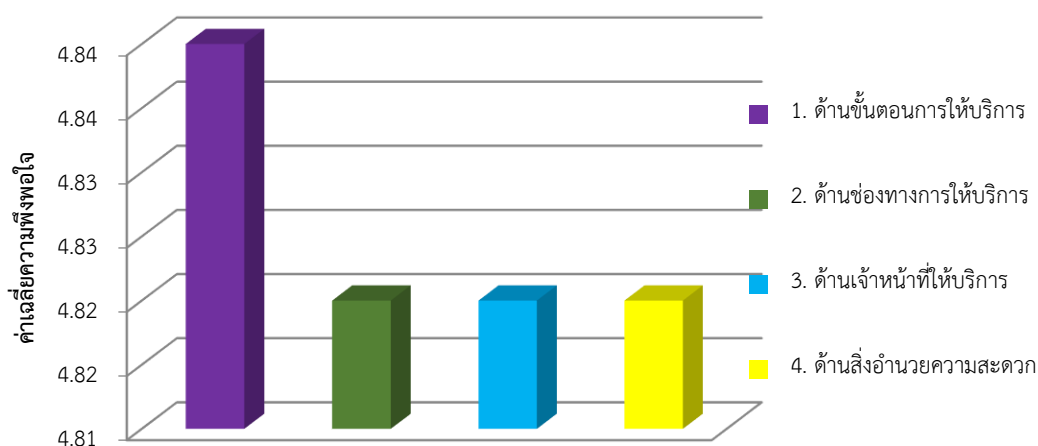
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



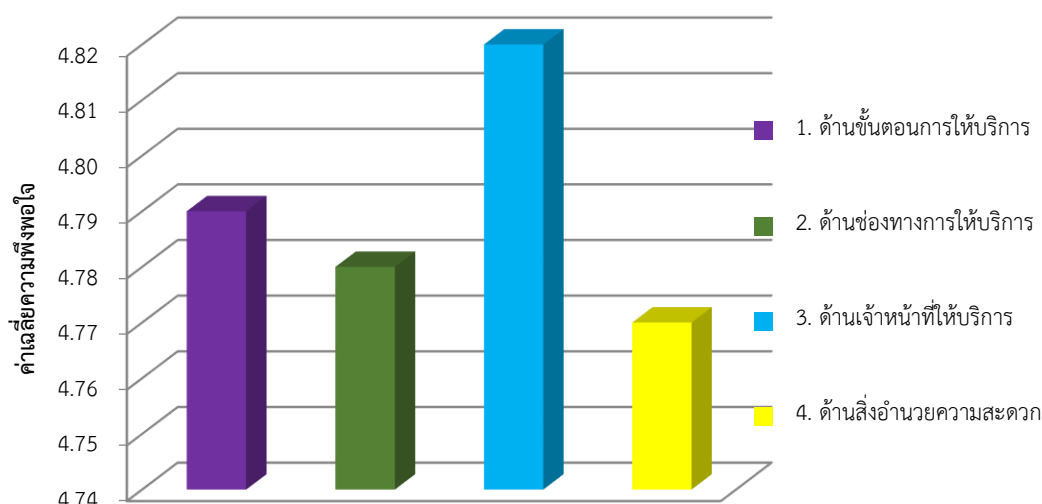
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4

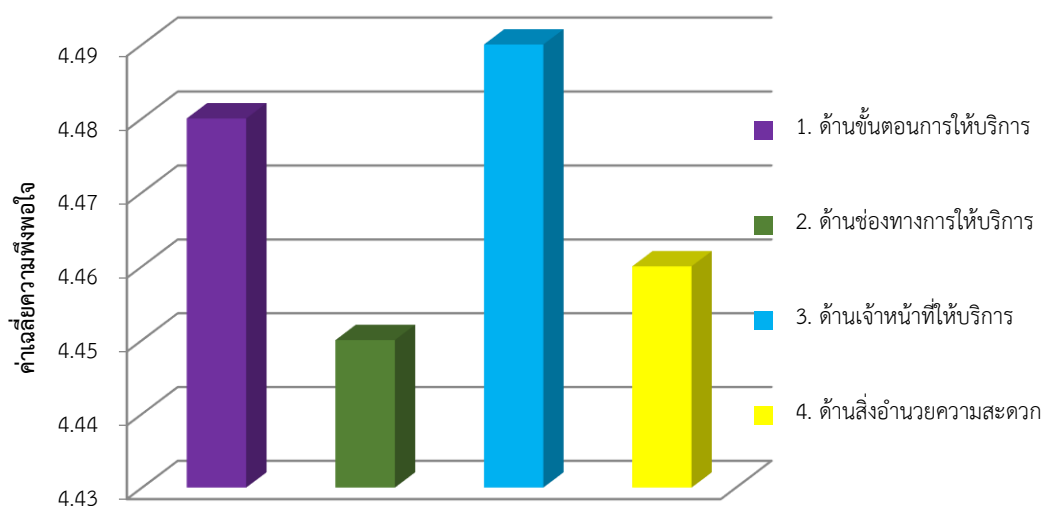


ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.49	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.58	มากที่สุด
รวม	4.47	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในการติดต่อหน่วยงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|--|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-60 ปี | <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หย่า / หม้าย | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> 5 - 10 ครั้งต่อปี |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 30-59 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |
| 9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> วิทยุ |
| | <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออร์ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว |
| | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| | <input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง | <input type="checkbox"/> Line |
| | <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
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 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
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 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมุกิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราววุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระวังจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายรัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัต เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัตดา ไหมทอง	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายชรัช แสงวงเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	172	49.86	49.86	49.86
Valid หญิง	173	50.14	50.14	100.00
Total	345	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	38	11.01	11.01	11.01
20-40 ปี	133	38.55	38.55	49.57
Valid 41-60 ปี	121	35.07	35.07	84.64
60 ปีขึ้นไป	53	15.36	15.36	100.00
Total	345	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	109	31.59	31.59	31.59
สมรส	165	47.83	47.83	79.42
Valid หย่า/หม้าย	46	13.33	13.33	92.75
แยกกันอยู่	25	7.25	7.25	100.00
Total	345	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	67	19.42	19.42	19.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	13.04	13.04	32.46
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	24.06	24.06	56.52
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	49	14.20	14.20	70.72
ปริญญาตรี	94	27.25	27.25	97.97
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.03	2.03	100.00
Total	345	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	15.36	15.36	15.36
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	69	20.00	20.00	35.36
เกษตรกร/ประมง	88	25.51	25.51	60.87
Valid พนักงานบริษัท	87	25.22	25.22	86.09
นักเรียน/นักศึกษา	38	11.01	11.01	97.10
อื่น ๆ	10	2.90	2.90	100.00
Total	345	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	51	14.78	14.78	14.78
5,000-10,000 บาท	64	18.55	18.55	33.33
Valid 10,001-15,000 บาท	106	30.72	30.72	64.06
15,001-20,000 บาท	84	24.35	24.35	88.41
มากกว่า 20,000 บาท	40	11.59	11.59	100.00
Total	345	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	230	66.67	66.67	66.67
5-10 ครั้งต่อปี	86	24.93	24.93	91.59
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	29	8.41	8.41	100.00
Total	345	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
น้อยกว่า 30 นาที	208	60.29	60.29	60.29
30-59 นาที	85	24.64	24.64	84.93
1-2 ชั่วโมง	45	13.04	13.04	97.97
3-4 ชั่วโมง	4	1.16	1.16	99.13
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	.87	.87	100.00
Total	345	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ไม่เลือก	311	90.14	90.14	90.14
เลือก	34	9.86	9.86	100.00
Total	345	100.00	100.00	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ไม่เลือก	310	89.86	89.86	89.86
เลือก	35	10.14	10.14	100.00
Total	345	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาร์ท

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	324	93.91	93.91	93.91
Valid เลือก	21	6.09	6.09	100.00
Total	345	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	307	88.99	88.99	88.99
Valid เลือก	38	11.01	11.01	100.00
Total	345	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	140	40.58	40.58	40.58
Valid เลือก	205	59.42	59.42	100.00
Total	345	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

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

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	332	96.23	96.23	96.23
Valid เลือก	13	3.77	3.77	100.00
Total	345	100.00	100.00	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	285	82.61	82.61	82.61
เลือก	60	17.39	17.39	100.00
Total	345	100.00	100.00	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	228	66.09	66.09	66.09
เลือก	117	33.91	33.91	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	4.9217	.26897
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.9333	.26118
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.9594	.19760
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.9449	.22845
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.9739	.15963
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.9304	.25478
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	3.00	5.00	4.1797	.39199
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.9449	.22845
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.9681	.17595
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.9391	.23944
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.9420	.23403
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.9420	.24614
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.9594	.19760

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.9449	.22845
1.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทาง ทุจริต	345	4.00	5.00	4.9710	.16801
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสมในการให้บริการ และ สะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.4464	.49784
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการ ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.4551	.49870
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.9594	.19760
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับ ผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	3.00	5.00	4.9217	.27957
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ ซ้ำซ้อน	345	4.00	5.00	4.7652	.42448
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7623	.42628
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.8203	.38450
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	345	4.00	5.00	4.7913	.40697
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.7971	.40274
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทาง ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.7449	.43654
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบ งาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงาน และสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.8145	.38927

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.7333	.44286
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8232	.38206
2.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7797	.41504
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8145	.38927
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.7884	.40903
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.8290	.37707
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	2.00	5.00	4.8580	.37370
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.7217	.44879
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8087	.39390
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7681	.42265
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.8000	.40058
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	3.00	5.00	4.4899	.57114

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.4580	.58974
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	3.00	5.00	4.5101	.58123
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	3.00	5.00	4.4696	.58052
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	345	3.00	5.00	4.4928	.58128
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	345	3.00	5.00	4.4087	.59400
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	3.00	5.00	4.4928	.59119
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	3.00	5.00	4.4290	.60162
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	3.00	5.00	4.4754	.60049
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	3.00	5.00	4.4551	.57958
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	3.00	5.00	4.4812	.58600
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.4812	.60070
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	2.00	5.00	4.4957	.59122
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	3.00	5.00	4.4899	.58621

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทาง ทุจริต	345	3.00	5.00	4.5101	.59115
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสมในการให้บริการ และ สะดวกในการติดต่อ	345	3.00	5.00	4.4203	.56563
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการ ให้บริการ	345	3.00	5.00	4.4725	.60036
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	3.00	5.00	4.4406	.57827
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับ ผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	3.00	5.00	4.4870	.57108
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.8725	.33406
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7739	.41890
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.8841	.32062
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	345	4.00	5.00	4.7855	.41107
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	345	2.00	5.00	4.8725	.35922
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทาง ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.7855	.41107
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบ งาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงาน และสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.8551	.35254
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก และรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.7710	.42079

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8667	.34043
4.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7913	.40697
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8493	.35830
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.7768	.41699
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8638	.34353
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.7884	.40903
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.8580	.34959
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.7739	.41890
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8522	.35544
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7971	.40274
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.8406	.36660
Valid N (listwise)	345				