องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม
อำเภอบางปะหัน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ประจำปี พ.ศ. 2564

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง **หน้า**

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 4

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล 5

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 6

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม 10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม 11

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ 16

ภาคผนวก 17

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 18

ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย 25

ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 27

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม จำนวนทั้งสิ้น 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.01

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25

3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.86

4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านการศึกษา ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. งานด้านรายได้และภาษี ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทางที่สะดวกต่อการแจ้งข้อมูลและปัญหาของชุมชนได้ตลอดเวลา

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดสถานที่ของหน่วยงานให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวางและสะดวกในการติดต่อ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาลินนท์ บุญมี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม จำนวนทั้งสิ้น 348 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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน 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 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น
ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (5 – 1)/5
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 โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 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 และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 – 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	177	50.90
หญิง	171	49.10
รวม	**348**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	29	8.33
20 – 40 ปี	116	33.33
41 – 60 ปี	111	31.90
60 ปีขึ้นไป	92	26.44
รวม	**348**	**100.00**

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	126	36.20
สมรส	168	48.30
หย่าร้าง	54	15.50
รวม	**348**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	79	22.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	17.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	91	26.10
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	51	14.70
ปริญญาตรี	56	16.10
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.20
รวม	**348**	**100.00**
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	10.60
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	80	23.00
เกษตรกรรม/ประมง	87	25.00
พนักงานบริษัท	79	22.70
นักเรียน/นักศึกษา	42	12.10
อื่น ๆ ระบุ	23	6.60
รวม	**348**	**100.00**

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	69	19.80
5,000 – 10,000 บาท	91	26.10
10,001 – 15,000 บาท	109	31.30
15,001 – 20,000 บาท	58	16.70
มากกว่า 20,000 บาท	21	6.00
รวม	**348**	**100.00**
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	241	69.30
5 – 10 ครั้งต่อปี	94	27.00
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.70
รวม	**348**	**100.00**
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	281	80.70
30 - 60 นาที	66	19.00
1 – 2 ชั่วโมง	1	0.30
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	**348**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และน้อยที่สุด คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกาตอนปลาย/ปวช จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 – 60 นาที จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3 - 4 ชั่วโมง และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	*N* = 348		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	348 (100.00)	348 (100.00)
2. เสียงตามสาย	300 (86.20)	48 (13.80)	348 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	2 (0.60)	346 (99.40)	348 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	23 (6.60)	325 (93.40)	348 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	217 (62.40)	131 (37.60)	348 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	348 (100.00)	348 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	1 (0.30)	347 (99.70)	348 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	13 (3.70)	335 (96.30)	348 (100.00)
9. เฟสบุ๊ค (Facebook)	146 (42.00)	202 (58.00)	348 (100.00)
10. อื่น ๆ	26 (7.50)	322 (92.50)	348 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลตานิมจากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และน้อยที่สุด คือ จากหนังสือพิมพ์ และรถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 0 คน เป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

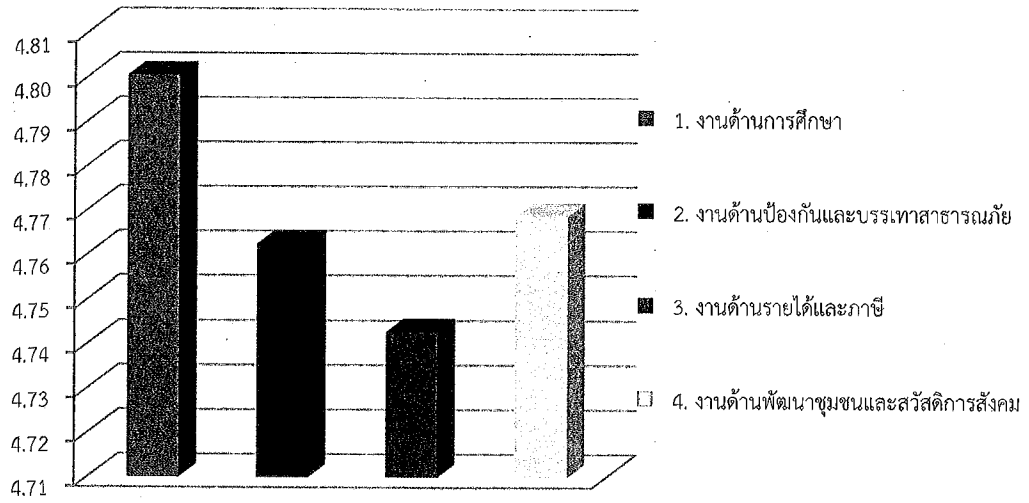
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 348			ระดับ
	$\overline{X}$	*S.D.*	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.80	0.41	96.01	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้และภาษี	4.74	0.44	94.86	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.43	95.37	มากที่สุด
รวม	**4.77**	**0.43**	**95.37**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.37 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษา ($\overline{X}$ = 4.80 และ *S.D.* = 0.41) คิดเป็นร้อยละ 96.01 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\overline{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.37

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{X}$ = 4.76 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.25 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานรายได้และภาษี ($\overline{X}$ = 4.74 และ *S.D.* = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 94.86 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

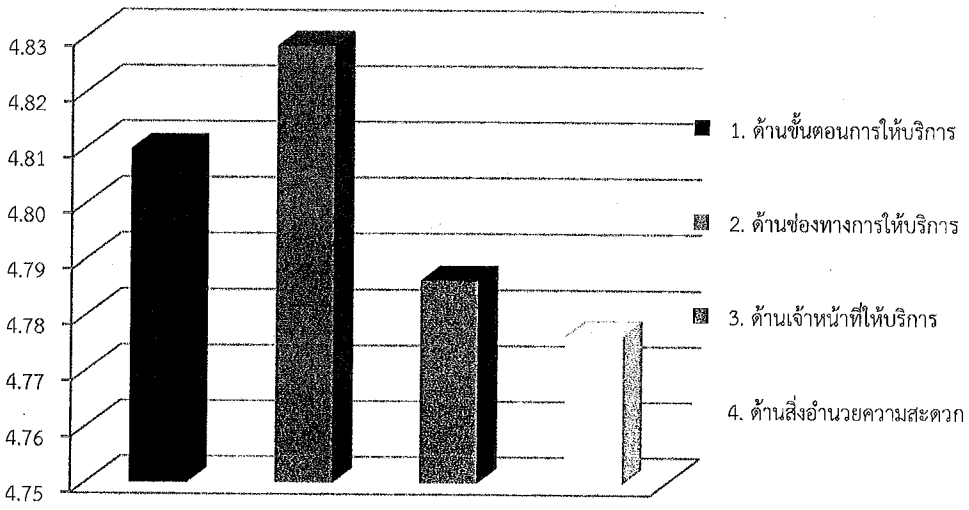
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 348			ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.39	96.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.73	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.44	95.53	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**0.41**	**96.01**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 และ *S.D.* = 0.41) คิดเป็นร้อยละ 96.01 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.83 และ *S.D.* = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 96.57 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.81 และ *S.D.* = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.79 และ *S.D.* = 0.41) คิดเป็นร้อยละ 95.73 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.78 และ *S.D.* = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 95.53 ตามลำดับ



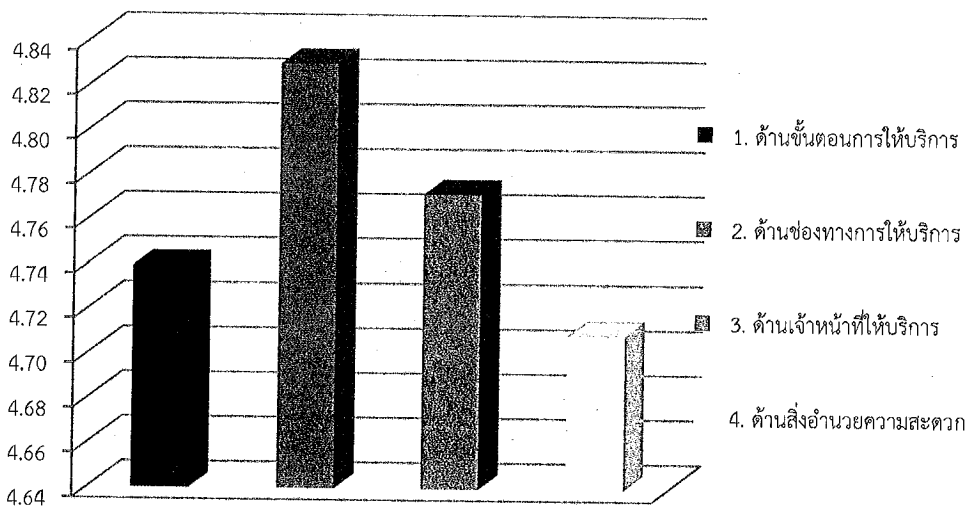
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 348			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.43	94.78	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.39	96.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.47	94.18	มากที่สุด
รวม	**4.76**	**0.43**	**95.25**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.25 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83 และ *S.D.* = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.42) คิดเป็นร้อยละ 95.43 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.74 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 94.78 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.71 และ *S.D.* = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 94.18 ตามลำดับ



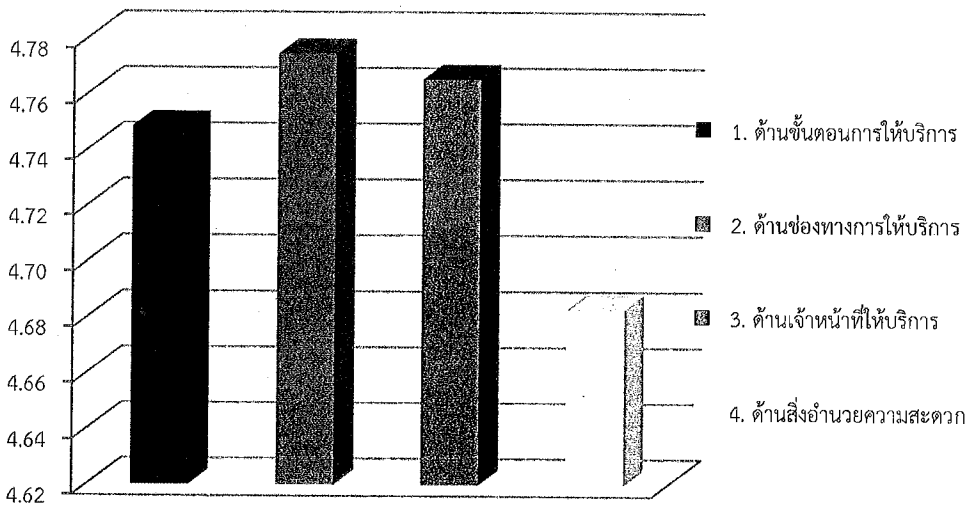
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$N = 348$			ระดับ
	$\overline{X}$	*S.D.*	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	94.97	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	95.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.41	95.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.50	93.66	มากที่สุด
รวม	**4.74**	**0.44**	**94.86**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74 และ *S.D.* = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 94.86 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.49 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.41) คิดเป็นร้อยละ 95.31 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.75 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 94.97 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68 และ *S.D.* = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 93.66 ตามลำดับ



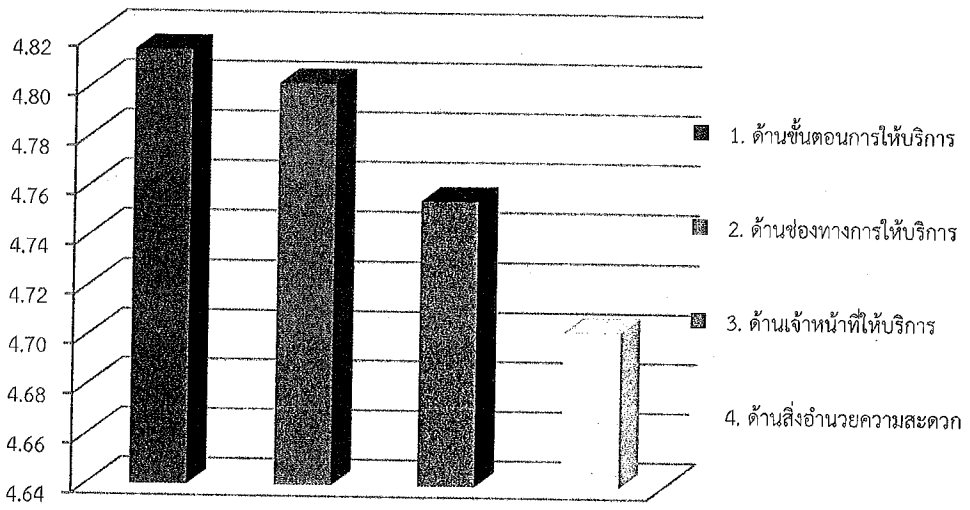
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 348			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	96.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	96.03	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.43	95.10	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.48	94.05	มากที่สุด
รวม	**4.77**	**0.43**	**95.37**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.37 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81 และ *S.D.* = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80 และ *S.D.* = 0.42) คิดเป็นร้อยละ 96.03 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.75 และ *S.D.* = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.10 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.70 และ *S.D.* = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 94.05 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านการศึกษา ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. งานด้านรายได้และภาษี ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทางที่สะดวกต่อการแจ้งข้อมูลและปัญหาของชุมชนได้ตลอดเวลา

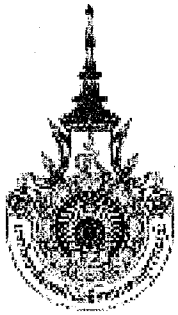
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดสถานที่ของหน่วยงานให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวางและสะดวกในการติดต่อ

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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
   ☐ ป้ายคัทเอาท์ ☐ แผ่นพับใบปลิว
   ☐ ผู้นำชุมชน ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์
   ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง ☐ Line
   ☐ Facebook ☐ อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) **งานด้านการศึกษา**
2) **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**
3) **งานด้านรายได้และภาษี**
4) **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

<u>คำชี้แจง</u> 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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
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 อีเมล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น 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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
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 อีเมล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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 และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
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 รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

1) ผศ.ดร.สาลินันท์ บุญมี	นักวิจัย
2) ผศ.ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์	นักวิจัย
3) ผศ.รัศเมศวร์ ตันวีนุกูล	นักวิจัย
4) ผศ.ชุติมา กลั่นไพฑูรย์	นักวิจัย
5) ผศ.อดิศักดิ์ สาระธรรม	นักวิจัย
6) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
7) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ	นักวิจัย
8) นางสาวกาญจนา ส่งสวัสดิ์	นักวิจัย
9) นายชาญณรงค์ หนูอินทร์	นักวิจัย
10) นางณัฐกานต์ โตนวล	นักวิจัย
11) นางสาวณัฐภัสสร เกียรติพีรติกุล	นักวิจัย
12) นางสาววชิราภรณ์ พลภาณุมาศ	นักวิจัย
13) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพ็ชร	นักวิจัย
14) นางสาวนันทิยา ตันติดลธเนศ	นักวิจัย
15) นายเอกวิศว์ สงเคราะห์	นักวิจัย
16) นายศุภณัฐ แก่นแก้ว	นักวิจัย
17) นายอัศวิน เทียนสันต์	นักวิจัย
18) นายบุญฤทธิ์ นกครุฑ	นักวิจัย
19) นางสาวจารุณี ทองอร่าม	นักวิจัย
20) นางสาวณัฐฐิณี คงไกรฤกษ์	นักวิจัย
21) นายปริญญา นาโท	นักวิจัย
22) นายลิขิต แจ่มอุทัย	นักวิจัย
23) นายวธัญญู วัฒนา	ผู้ช่วยนักวิจัย

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	177	50.9	50.9	50.9
	หญิง	171	49.1	49.1	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	29	8.3	8.3	8.3
	20-40 ปี	116	33.3	33.3	41.7
	41-60 ปี	111	31.9	31.9	73.6
	60 ปีขึ้นไป	92	26.4	26.4	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	126	36.2	36.2	36.2
	สมรส	168	48.3	48.3	84.5
	หย่าร้าง	54	15.5	15.5	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	79	22.7	22.7	22.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	60	17.2	17.2	39.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	91	26.1	26.1	66.1
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	51	14.7	14.7	80.7
	ปริญญาตรี	56	16.1	16.1	96.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.2	3.2	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	10.6	10.6	10.6
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	80	23.0	23.0	33.6
	เกษตรกรรม/ประมง	87	25.0	25.0	58.6
	พนักงานบริษัท	79	22.7	22.7	81.3
	นักเรียน/นักศึกษา	42	12.1	12.1	93.4
	อื่น ๆ ระบุ	23	6.6	6.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	69	19.8	19.8	19.8
	5000 - 10000 บาท	91	26.1	26.1	46.0
	10001 - 15000 บาท	109	31.3	31.3	77.3
	15001 - 20000	58	16.7	16.7	94.0
	มากกว่า 20000 บาท	21	6.0	6.0	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	241	69.3	69.3	69.3
	5 - 10 ครั้งต่อปี	94	27.0	27.0	96.3
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.7	3.7	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	281	80.7	80.7	80.7
	30 - 60 นาที	66	19.0	19.0	99.7
	1 - 2 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	348	100.0	100.0	100.0

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	48	13.8	13.8	13.8
	เลือก	300	86.2	86.2	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	346	99.4	99.4	99.4
	เลือก	2	.6	.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	325	93.4	93.4	93.4
	เลือก	23	6.6	6.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	131	37.6	37.6	37.6
	เลือก	217	62.4	62.4	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

รถแห่ประชาสัมพันธ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	348	100.0	100.0	100.0

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	347	99.7	99.7	99.7
	เลือก	1	.3	.3	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

ไลน์ : line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	335	96.3	96.3	96.3
	เลือก	13	3.7	3.7	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

เฟสบุ๊ค : facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	202	58.0	58.0	58.0
	เลือก	146	42.0	42.0	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	322	92.5	92.5	92.5
	เลือก	26	7.5	7.5	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	348	3.00	5.00	4.8305	.39081
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	348	4.00	5.00	4.8420	.36531
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	348	4.00	5.00	4.7759	.41761
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	348	3.00	5.00	4.7328	.44961
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	348	3.00	5.00	4.8678	.35577
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	348	3.00	5.00	4.8305	.38336
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	348	3.00	5.00	4.7787	.42934
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.8391	.38333
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	348	3.00	5.00	4.8649	.35872

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	348	3.00	5.00	4.7644	.44488
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	348	3.00	5.00	4.6092	.50602
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	348	3.00	5.00	4.8017	.42037
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	348	3.00	5.00	4.8103	.42772
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.8103	.40701
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	348	4.00	5.00	4.9224	.26790
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	348	3.00	5.00	4.8017	.42037
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	348	3.00	5.00	4.7328	.44961
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.8218	.41218
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	348	3.00	5.00	4.7500	.45945
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	348	4.00	5.00	4.7443	.43691
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.7960	.41064
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	348	4.00	5.00	4.6178	.48662
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	348	3.00	5.00	4.6954	.46711
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	348	3.00	5.00	4.8420	.37311
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	348	3.00	5.00	4.8506	.36500
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	348	3.00	5.00	4.8362	.38586
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.8017	.42717
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	348	3.00	5.00	4.8305	.39811

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	348	3.00	5.00	4.7615	.43348
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	348	3.00	5.00	4.6351	.49392
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	348	3.00	5.00	4.8218	.40513
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	348	3.00	5.00	4.7184	.45678
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.7644	.43173
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	348	3.00	5.00	4.9282	.26951
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	348	3.00	5.00	4.7644	.43173
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	348	3.00	5.00	4.6178	.53189
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.7414	.47022
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	348	3.00	5.00	4.7126	.45950
การให้บริการเป็นระบบ	348	4.00	5.00	4.8333	.37321
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.7759	.43783
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	348	3.00	5.00	4.6264	.50198
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	348	3.00	5.00	4.6207	.51471
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	348	4.00	5.00	4.8851	.31941
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	348	3.00	5.00	4.7270	.45887
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	348	3.00	5.00	4.7557	.45627
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.7615	.45299
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	348	3.00	5.00	4.8534	.36221

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	348	3.00	5.00	4.7414	.45780
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	348	3.00	5.00	4.5603	.51416
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	348	3.00	5.00	4.8276	.38583
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	348	3.00	5.00	4.7213	.45540
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	348	4.00	5.00	4.8218	.38320
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	348	3.00	5.00	4.9195	.28278
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	348	3.00	5.00	4.7443	.48682
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	348	3.00	5.00	4.6609	.50356
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.7378	.47216
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	348	3.00	5.00	4.5891	.52663
การให้บริการเป็นระบบ	348	3.00	5.00	4.8132	.40480
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.8046	.43185
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	348	3.00	5.00	4.7701	.44141
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	348	3.00	5.00	4.7931	.41963
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	348	3.00	5.00	4.8937	.32683
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	348	3.00	5.00	4.8477	.37550
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	348	3.00	5.00	4.7184	.46923
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.7586	.46715
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	348	3.00	5.00	4.8822	.35678

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	348	3.00	5.00	4.7902	.41474
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	348	3.00	5.00	4.5690	.51866
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	348	3.00	5.00	4.7500	.47790
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	348	3.00	5.00	4.7299	.46369
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	348	3.00	5.00	4.7730	.42632
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	348	3.00	5.00	4.9167	.29688
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	348	3.00	5.00	4.7557	.44346
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	348	3.00	5.00	4.6925	.48642
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	348	3.00	5.00	4.7299	.49379
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	348	3.00	5.00	4.6322	.50049
Valid N (listwise)	348				

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น