



รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2563



**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	5
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่.....	11
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.12
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ควรมีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบสื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน
2. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง
4. งานด้านสาธารณสุข ควรมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทาง ให้มีความสะดวกรวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตนันท์ บุญมี)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

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 โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียว และกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

- ค่าคะแนน 5 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าคะแนน 4 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
 ค่าคะแนน 3 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าคะแนน 2 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย
 ค่าคะแนน 1 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละ ด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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

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

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

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ 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 และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	39.40
หญิง	223	60.60
รวม	368	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	36	9.80
20-40 ปี	162	44.00
41-60 ปี	121	32.90
60 ปีขึ้นไป	49	13.30
รวม	368	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	176	47.80
สมรส	137	37.20
หย่า/หม้าย	35	9.50
แยกกันอยู่	20	5.40
รวม	368	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	65	17.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.90
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	103	28.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	46	12.50
ปริญญาตรี	100	27.20
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.80
รวม	368	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	9.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	107	29.10
เกษตรกรรม/ประมง	83	22.60
พนักงานบริษัทเอกชน	47	12.80
นักเรียน/นักศึกษา	71	19.30
อื่น ๆ ระบุ	26	7.10
รวม	368	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	50	13.60
5,000–10,000 บาท	173	47.00
10,001 – 15,000 บาท	99	26.90
15,001– 20,000 บาท	31	8.40
มากกว่า 20,000 บาท	15	4.10
รวม	368	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	209	56.80
5–10 ครั้งต่อปี	125	34.00
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	34	9.20
รวม	368	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	232	63.00
30-60 นาที	117	31.80
2-3 ชั่วโมง	14	3.80
3-4 ชั่วโมง	2	0.50
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	0.80
รวม	363	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ อายุ 41-60 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมา คือ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมา คือ มาติดต่อรับบริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และน้อยที่สุด คือ มาติดต่อรับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 59 นาที จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และน้อยที่สุด คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 3 – 4 ชั่วโมง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. หนังสือพิมพ์	11	1.71
2. วิทยุ	55	8.59
3. ผู้นำชุมชน	296	46.25
4. แผ่นพับใบปลิว	12	1.87
5. เฟสบุ๊ก (Facebook)	71	11.09
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	24	3.75
7. ไลน์: Line	97	15.15
8. เสียงตามสาย	74	11.56
รวม	640	100.00

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มากที่สุด คือจากผู้นำชุมชนจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ ไลน์: Line จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 และน้อยที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

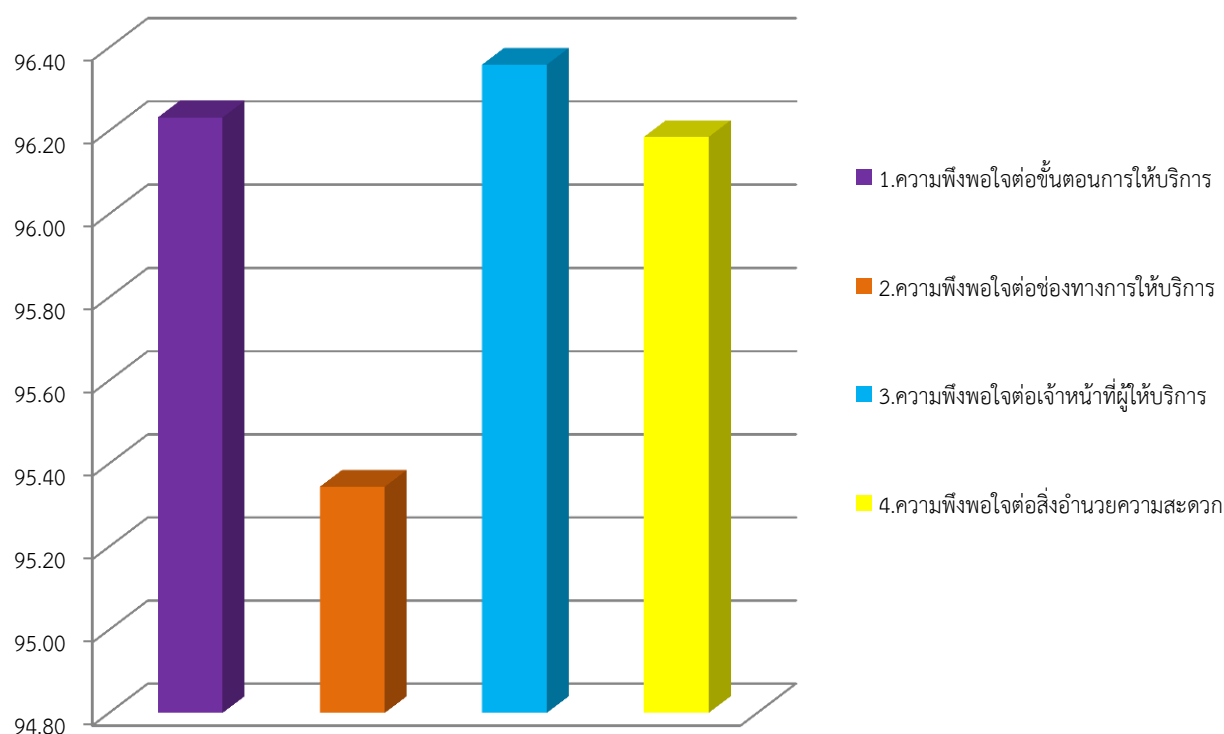
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 368			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	4.81	0.0079	96.22	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.80	0.0269	96.12	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.0205	96.16	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.80	0.0172	96.11	มากที่สุด
รวม	4.80	0.0026	96.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0026$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0079$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0205$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0269$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0172$) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. งานด้านสาธารณสุข

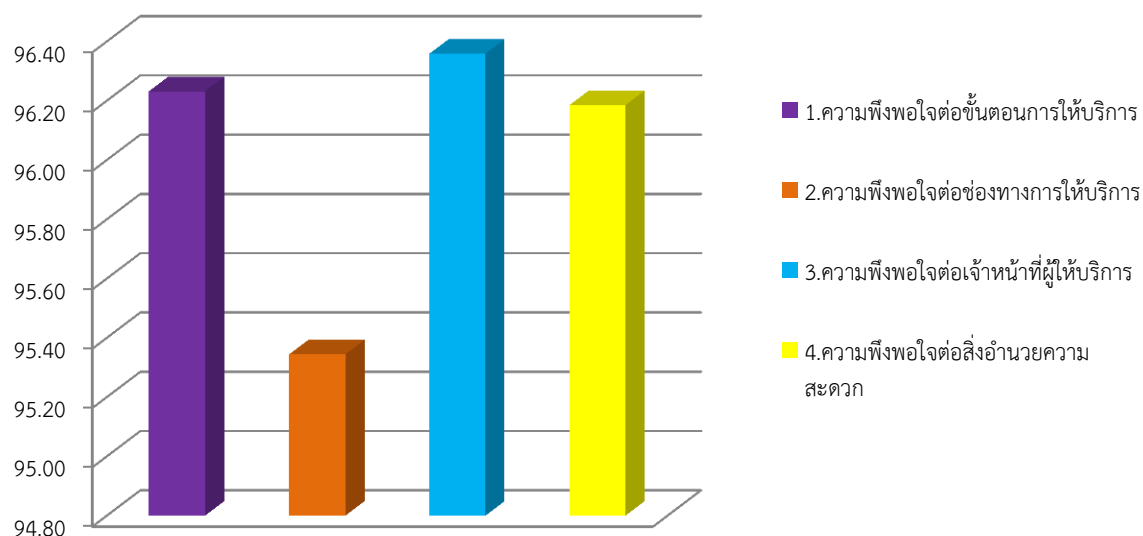
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	N = 368			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.0378	96.01	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.0539	96.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.357	96.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.0332	96.23	มากที่สุด
รวม	4.81	0.0079	96.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0079$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0539$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0357$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.032$) คิดเป็นร้อยละ 96.23 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0378$) คิดเป็นร้อยละ 96.01 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 คำร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

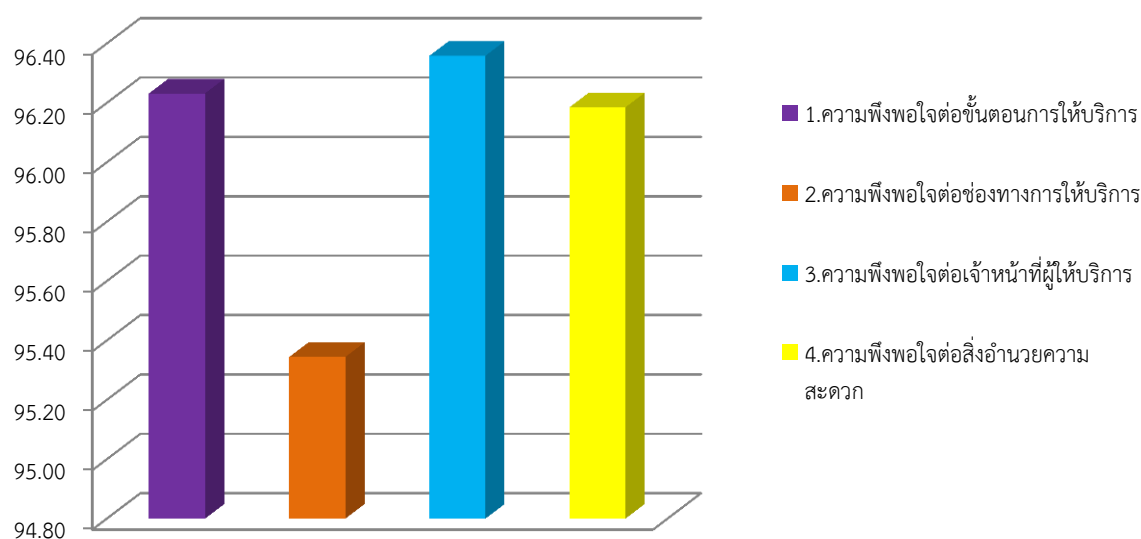
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านศึกษา	N = 368			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.0332	96.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.0058	95.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.0548	95.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.0343	96.19	มากที่สุด
รวม	4.80	0.0269	96.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0269$) คิดเป็นร้อยละ 96.21 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ($\bar{x} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0548$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0332$) คิดเป็นร้อยละ 96.23 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.82$ และ $S.D. = 0.0343$) คิดเป็น

ร้อยละ 96.19 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$ และ $S.D. = 0.0058$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 ตามลำดับ



ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

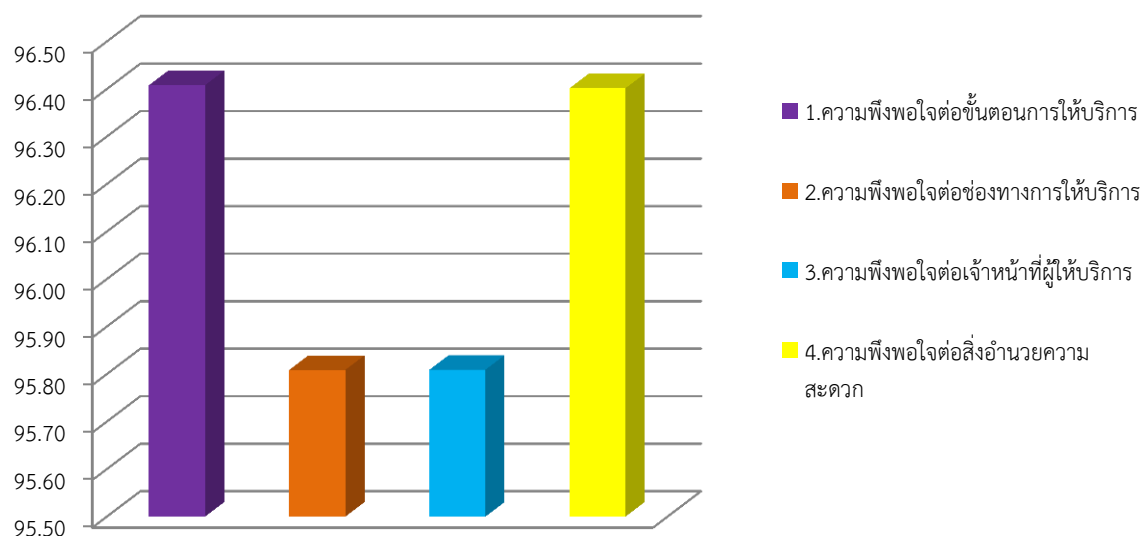
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	N = 368			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.0249	96.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.0149	96.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.0329	96.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.0115	96.52	มากที่สุด
รวม	4.80	0.0205	96.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0205$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.82$ และ $S.D. = 0.0249$) คิดเป็นร้อยละ 96.58 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.82$ และ $S.D. = 0.0329$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$ และ $S.D. = 0.0149$) คิดเป็นร้อยละ 96.37 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้าน
 สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.78$ และ $S.D. = 0.0115$) คิดเป็นร้อยละ 95.62 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน
 และสวัสดิการสังคม

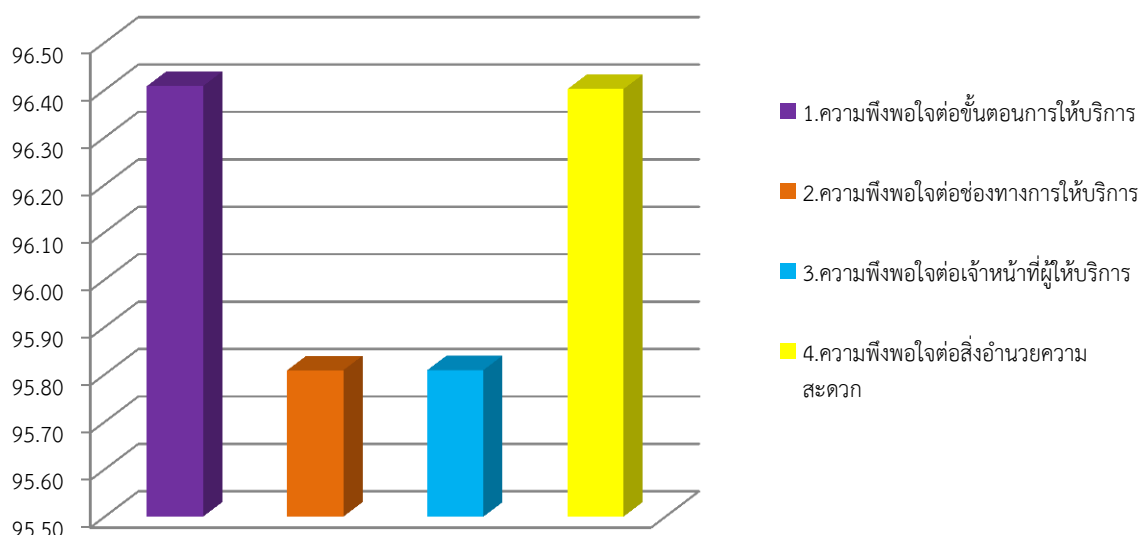
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงาน
 ด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 368			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.0735	96.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.0854	95.81	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.0706	95.81	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.0900	96.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.0172	96.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ $S.D. = 0.0172$) คิดเป็นร้อยละ 96.11 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์
 แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ($\bar{x} = 4.82$ และ

$S.D. = 0.0735$) คิดเป็นร้อยละ 96.41 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ($\bar{x} = 4.82$ และ $S.D. = 0.0900$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ($\bar{x} = 4.79$ และ $S.D. = 0.0706$) คิดเป็นร้อยละ 95.81 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ($\bar{x} = 4.79$ และ $S.D. = 0.0854$) คิดเป็นร้อยละ 95.81 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ควรจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของผู้มารับบริการ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง
4. งานด้านสาธารณสุข ควรมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทาง ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ชุดที่

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา 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 |
| | ☐ หย่า / หม้าย | ☐ แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000 – 10,000 บาท |
| | ☐ 10,001 – 15,000 บาท | ☐ 15,001 – 20,000 บาท |
| | ☐ มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | ☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี |
| | ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | ☐ น้อยกว่า 30 นาที | ☐ 30-59 นาที |
| | ☐ 1-2 ชั่วโมง | ☐ 3-4 ชั่วโมง |
| | ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง | |
| 9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุ |
| | ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| | ☐ Facebook | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| | ☐ Line | ☐ อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง					
1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.1.4 ความชัดเจนในการชี้แจง การอธิบาย					
1.1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
1.2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา					
1.2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ					
1.2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
1.2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก					
1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
1.3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
1.3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.4.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
1.4.2 จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ					

1.4.3 บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ					
1.4.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
1.4.5 มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ					
ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2) ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา					
2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2.1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
2.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
2.1.4 ความชัดเจนในการชี้แจง การอธิบาย					
2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา					
2.2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.4.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2.4.2 จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.4.3 บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ					
2.4.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.4.5 มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
3.1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
3.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
3.1.4 ความชัดเจนในการชี้แจง การอธิบาย					

3.1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
3.2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา					
3.2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ					
3.2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3.2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก					
3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
3.3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3.3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
3.3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.4.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
3.4.2 จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.4.3 บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ					
3.4.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
3.4.5 มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข					
4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
4.1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
4.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
4.1.4 ความชัดเจนในการชี้แจง การอธิบาย					
4.1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4.2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา					
4.2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
4.2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
4.2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก					
4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
4.3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					

4.3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
4.3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.4.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
4.4.2 จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ					
4.4.3 บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ					
4.4.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
4.4.5 มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

1) ผศ.ดร.สาลินันท์ บุญมี	ที่ปรึกษา
2) นายวุฒิศาสตร์ คำคม	หัวหน้านักวิจัย
3) ผศ.ดร. นวพร รัตนบุรี	นักวิจัย
4) ดร.สุจิตา ถนอมวงษ์	นักวิจัย
5) ดร.ปัทมา ตรีมงคล	นักวิจัย
6) นางสาวเกษลศิริ ศักดานเรศวร	นักวิจัย
7) นางนนทลี บุญทด การุณยศิริ	นักวิจัย
8) นางสาวนิติมา สุวรรณโกลม	นักวิจัย
9) นางสาวณัฐกฤตา รักใหม่	นักวิจัย
10) นางสาวชนาถณัฐ ผลดี	นักวิจัย
11) นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์	นักวิจัย
12) นายณัฐพันธ์ มีมุข	นักวิจัย
13) นางสาวสุพรรณณี ชีนะเกท	นักวิจัย
14) นายกิตติคม สุขคำมี	นักวิจัย
15) นางสาวอรศพัทธ์ บัวลม	นักวิจัย
16) นายกอบชัย เมฆดี	นักวิจัย
17) นายวชิญญ วัฒนา	ผู้ช่วยนักวิจัย

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
N	Valid	368	368	368	368	368	368
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี	ท่านใช้เวลาในการเข้ารับ บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้
N	Valid	368	368	11	55	296
	Missing	0	0	357	313	72

Statistics

		ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใด ต่อไปนี้
N	Valid	12	71	24	97	74
	Missing	356	297	344	271	294

Frequency Table

		เพศ			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ชาย	145	39.4	39.4	39.4
	หญิง	223	60.6	60.6	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		อายุ			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	36	9.8	9.8	9.8

20-40 ปี	162	44.0	44.0	53.8
41-60 ปี	121	32.9	32.9	86.7
60 ปีขึ้นไป	49	13.3	13.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

		สถานภาพ			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	โสด	176	47.8	47.8	47.8
	สมรส	137	37.2	37.2	85.1
	หย่า / หม้าย	35	9.5	9.5	94.6
	แยกกันอยู่	20	5.4	5.4	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		ระดับการศึกษา			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ประถมศึกษา	65	17.7	17.7	17.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.9	13.9	31.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	103	28.0	28.0	59.5
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	46	12.5	12.5	72.0
	ปริญญาตรี	100	27.2	27.2	99.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	.8	.8	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		อาชีพ			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	9.2	9.2	9.2
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	107	29.1	29.1	38.3
	เกษตรกรรม/ประมง	83	22.6	22.6	60.9
	พนักงานบริษัท	47	12.8	12.8	73.6
	นักเรียน/นักศึกษา	71	19.3	19.3	92.9
	อื่นๆ	26	7.1	7.1	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		รายได้			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	50	13.6	13.6	13.6
	5,000– 10,000 บาท	173	47.0	47.0	60.6
	10,001 – 15,000 บาท	99	26.9	26.9	87.5
	15,001 – 20,000 บาท	31	8.4	8.4	95.9
	มากกว่า 20,000 บาท	15	4.1	4.1	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	209	56.8	56.8	56.8
	5 - 10 ครั้งต่อปี	125	34.0	34.0	90.8
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	34	9.2	9.2	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	232	63.0	63.0	63.0
	30-59 นาที	117	31.8	31.8	94.8
	1-2 ชั่วโมง	14	3.8	3.8	98.6
	3-4 ชั่วโมง	2	.5	.5	99.2
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	3	.8	.8	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

		ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	หนังสือพิมพ์	11	3.0	100.0	100.0
Missing	System	357	97.0		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	วิทยุ	55	14.9	100.0	100.0
Missing	System	313	85.1		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ผู้นำชุมชน	296	80.4	100.0	100.0
Missing	System	72	19.6		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แผ่นพับใบปลิว	12	3.3	100.0	100.0
Missing	System	356	96.7		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Facebook	71	19.3	100.0	100.0
Missing	System	297	80.7		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รถแห่ประชาสัมพันธ์	24	6.5	100.0	100.0
Missing	System	344	93.5		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Line	97	26.4	100.0	100.0
Missing	System	271	73.6		
Total		368	100.0		

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อใดต่อไปนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อื่นๆ	74	20.1	100.0	100.0
Missing	System	294	79.9		
Total		368	100.0		

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	368	1.00	5.00	4.7744	.65079
การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	368	1.00	5.00	4.7600	.67342
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน	368	1.00	5.00	4.7894	.69834
ความชัดเจนในการชี้แจง การ อธิบาย	368	1.00	5.00	4.8497	.63119
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	368	1.00	5.00	4.8296	.78510
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	368	1.00	5.00	4.7500	.70505
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารหลายช่องทาง	368	1.00	5.00	4.8814	.89185
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	368	1.00	5.00	4.8472	.68381
มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ	368	1.00	5.00	4.8422	.77285
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	368	1.00	5.00	4.7784	.68216

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ สุภาพ เป็นมิตร	368	1.00	5.00	4.7500	.69929
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	368	1.00	5.00	4.8347	.73523
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	368	1.00	5.00	4.8347	.71124
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	368	1.00	5.00	4.8146	.68756
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็น กลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	368	1.00	5.00	4.8271	.84278
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ งาน	368	2.00	5.00	4.7650	.66233
จัดสถานที่ไว้สำหรับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.7940	.70957
บริเวณที่พกรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.8372	.67025
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	368	2.00	5.00	4.8146	.67390
มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่าง ไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.8472	.66821
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	368	2.00	5.00	4.7766	.65658
การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	368	1.00	5.00	4.7638	.67175
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน	368	3.00	5.00	4.7618	.67038
ความชัดเจนในการชี้แจง การ อธิบาย	368	1.00	5.00	4.7656	.63717
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	368	1.00	5.00	4.7683	.73415
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	368	1.00	5.00	4.7535	.67364
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารหลายช่องทาง	368	1.00	5.00	4.8648	.81884
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	368	3.00	5.00	4.8774	.66759
มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ	368	1.00	5.00	4.8221	.71816
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	368	2.00	5.00	4.7719	.66630

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ สุภาพ เป็นมิตร	368	2.00	5.00	4.7936	.66072
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	368	2.00	5.00	4.7789	.70891
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	368	2.00	5.00	4.7869	.68203
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	368	2.00	5.00	4.8246	.68424
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็น กลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	368	1.00	5.00	4.8623	.81483
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ งาน	368	2.00	5.00	4.8211	.65125
จัดสถานที่ไว้สำหรับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.8015	.64860
บริเวณที่พกรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.8497	.63260
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	368	2.00	5.00	4.8598	.63288
มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่าง ไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.8121	.66019
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	368	3.00	5.00	4.8337	.63054
การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	368	2.00	5.00	4.8317	.67333
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน	368	3.00	5.00	4.8196	.65807
ความชัดเจนในการชี้แจง การ อธิบาย	368	1.00	5.00	4.8095	.63258
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	368	1.00	5.00	4.7986	.74698
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	368	3.00	5.00	4.7766	.61590
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารหลายช่องทาง	368	1.00	5.00	4.8447	.86035
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	368	1.00	5.00	4.8322	.63498
มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ	368	1.00	5.00	4.8221	.72505
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	368	2.00	5.00	4.8648	.62568

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ สุภาพ เป็นมิตร	368	2.00	5.00	4.7821	.70513
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	368	3.00	5.00	4.7643	.72522
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	368	3.00	5.00	4.7950	.67390
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	368	3.00	5.00	4.7765	.67252
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็น กลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	368	1.00	5.00	4.7869	.76514
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ งาน	368	2.00	5.00	4.7915	.65297
จัดสถานที่ไว้สำหรับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	368	3.00	5.00	4.7593	.66443
บริเวณที่พกรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ	368	3.00	5.00	4.9000	.66166
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	368	1.00	5.00	4.7970	.66768
มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่าง ไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	368	2.00	5.00	4.7719	.65337
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	368	3.00	5.00	4.8161	.69421
การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	368	1.00	5.00	4.6965	.69053
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน	368	2.00	5.00	4.8799	.66739
ความชัดเจนในการชี้แจง การ อธิบาย	368	2.00	5.00	4.8673	.63717
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	368	1.00	5.00	4.8422	.78624
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	368	2.00	5.00	4.8673	.65378
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารหลายช่องทาง	368	1.00	5.00	4.6613	.86335
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	368	2.00	5.00	4.7467	.66813
มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ	368	1.00	5.00	4.8322	.74924
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	368	2.00	5.00	4.8447	.67166

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ สุภาพ เป็นมิตร	368	2.00	5.00	4.7920	.66323
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	368	2.00	5.00	4.8347	.65201
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	368	2.00	5.00	4.7166	.66958
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	368	2.00	5.00	4.7266	.63445
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็น กลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	368	1.00	5.00	4.8824	.78381
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ งาน	368	2.00	5.00	4.8849	.63606
จัดสถานที่ไว้สำหรับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	368	3.00	5.00	4.8899	.59908
บริเวณที่พกรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ	368	3.00	5.00	4.7166	.59982
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	368	1.00	5.00	4.7266	.69994
มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่าง ไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	368	3.00	5.00	4.8824	.59292



จัดทำโดย สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ