

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตาม งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	12
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	18
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.78
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.22
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.59

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ
2. งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ ที่มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
3. งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ
4. งานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการ โดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนังศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนังศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย และงานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนังศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนังศรีอยุธยา 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 1 – 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	188	53.70
หญิง	162	46.30
รวม	350	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.10
20-40 ปี	86	24.60
41-60 ปี	235	67.20
60 ปีขึ้นไป	25	7.10
รวม	350	100.00
สถานภาพ		
โสด	213	60.90
สมรส	120	34.20
หย่าร้าง	17	4.90
รวม	350	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	12.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	128	36.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	26.80
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	53	15.10
ปริญญาตรี	23	6.60
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.60
รวม	350	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	7.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	155	44.30
เกษตรกรรม/ประมง	76	21.70
พนักงานบริษัท	88	25.20
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.40
รวม	350	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	2.30
5,000-10,000 บาท	141	40.30
10,001 – 15,000 บาท	165	47.10
15,001- 20,000 บาท	35	10.00
มากกว่า 20,000 บาท	1	0.30
รวม	350	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	60	17.10
5-10 ครั้งต่อปี	239	68.30
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	51	14.60
รวม	350	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	153	43.70
30-60 นาที	183	52.30
1-2 ชั่วโมง	13	3.70
3-4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.30
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมาคือ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมา คือ รับบริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และน้อยที่สุด คือ รับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และน้อยที่สุด คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 350		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	350 (100.00)	350 (100.00)
2. เสียงตามสาย	283 (80.90)	67 (19.10)	350 (100.00)
3. ป้ายคัทเอ้าท์	0 (0.00)	350 (100.00)	350 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	6 (1.70)	344 (98.30)	350 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	192 (54.90)	158 (45.10)	350 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	1 (0.30)	349 (99.70)	350 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	13 (3.70)	337 (96.30)	350 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	214 (61.10)	136 (38.90)	350 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	159 (45.40)	191 (54.60)	350 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	350 (100.00)	350 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มากที่สุด คือจากเสียงตามสาย จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 รองลงมา คือ จากโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 และน้อยที่สุด คือ รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวนเท่ากัน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา
3. งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย
4. งานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ

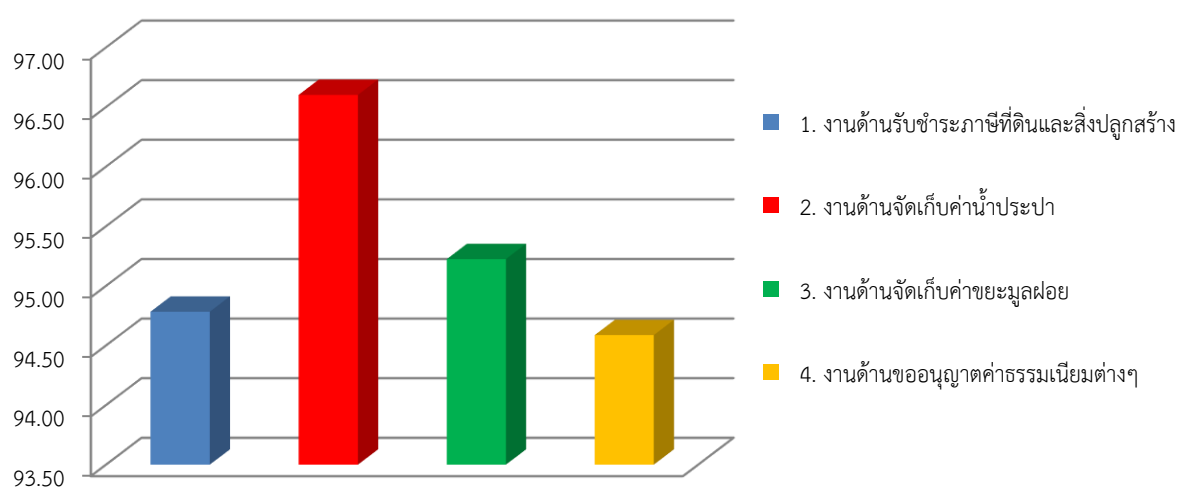
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.74	0.48	94.78	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา	4.83	0.47	96.60	มากที่สุด
3. งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย	4.76	0.49	95.22	มากที่สุด
4. งานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.73	0.49	94.59	มากที่สุด
รวม	4.76	0.48	95.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.49$) งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.78 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

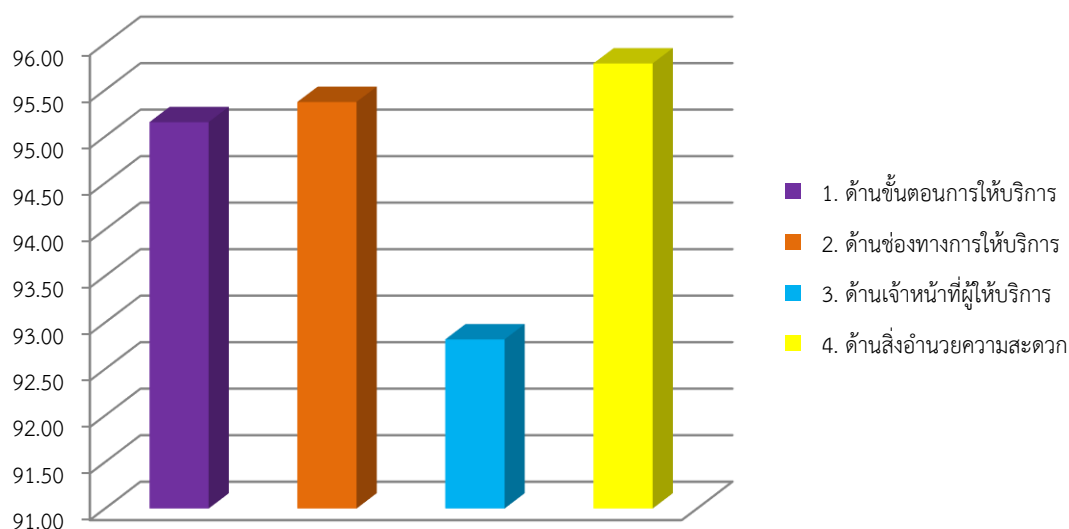
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.46	95.15	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.49	95.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.46	92.82	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.49	95.79	มากที่สุด
รวม	4.74	0.48	94.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.78 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.37 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 ตามลำดับ



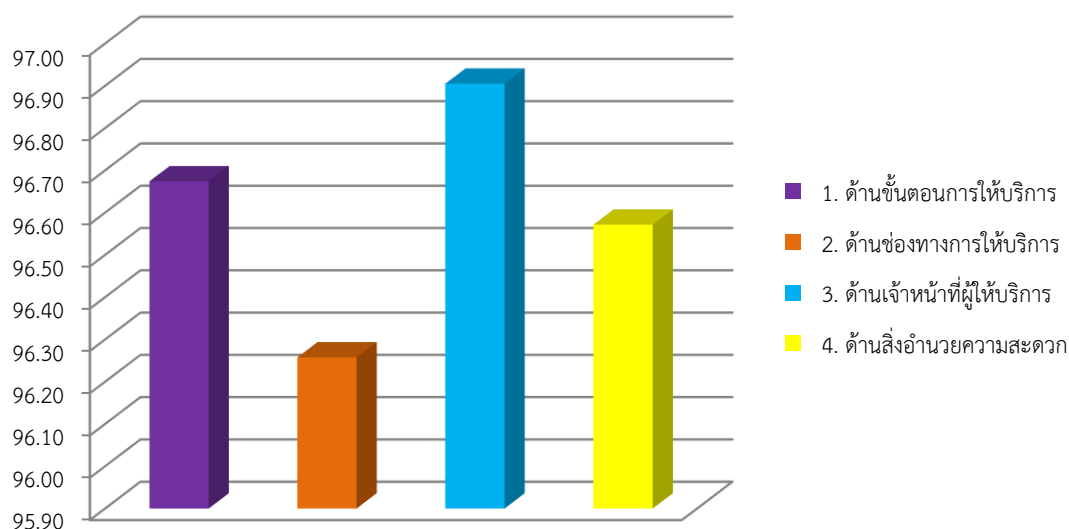
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.47	96.67	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.44	96.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.48	96.91	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.49	96.57	มากที่สุด
รวม	4.83	0.47	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.47$ และ 0.49) คิดเป็นร้อยละ 96.67 และ 96.57 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ตามลำดับ



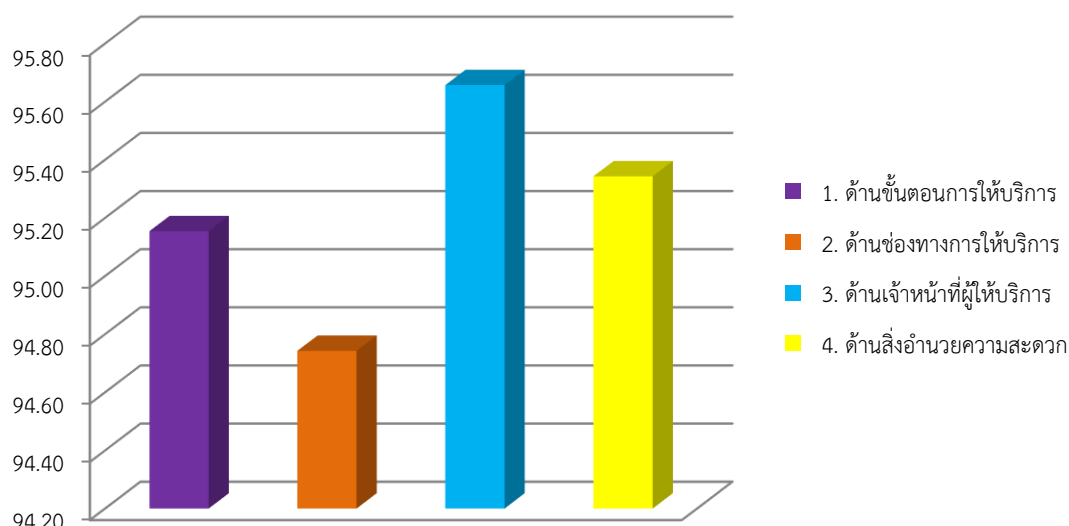
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.48	95.15	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.48	94.74	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.49	95.66	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.49	95.34	มากที่สุด
รวม	4.76	0.49	95.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.66 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.74 ตามลำดับ



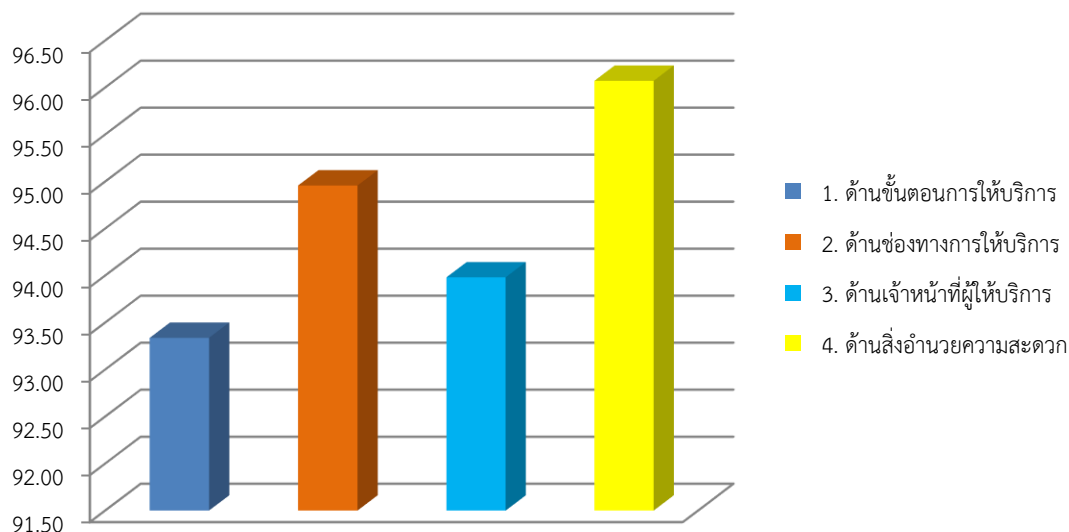
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	93.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.49	94.96	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.49	93.98	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.50	96.07	มากที่สุด
รวม	4.73	0.49	94.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 96.07 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 94.96 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.98 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$ และ $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 93.34 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านใบอนุญาต
ค่าธรรมเนียมต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ
2. งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ ที่มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
3. งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ
4. งานด้านใบอนุญาตค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

RUS

ภาคผนวก

RUS

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|---|---|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20-40 ปี |
| | ☐ 41-60 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส |
| | ☐ หย่าร้าง | |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่น ๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000 – 10,000 บาท |
| | ☐ 10,001 – 15,000 บาท | ☐ 15,001 – 20,000 บาท |
| | ☐ มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | ☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี |
| | ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | ☐ น้อยกว่า 30 นาที | ☐ 30-60 นาที |
| | ☐ 1-2 ชั่วโมง | ☐ 3-4 ชั่วโมง |
| | ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

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

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา
- 3) งานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย
- 4) งานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บค่าน้ำประปา					
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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น 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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านขออนุญาตค่าธรรมเนียมต่างๆ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน 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 อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	188	53.7	53.7	53.7
หญิง	162	46.3	46.3	100.0
Total	350	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1	1.1	1.1
20-40 ปี	86	24.6	24.6	25.7
41-60 ปี	235	67.2	67.2	92.9
60 ปีขึ้นไป	25	7.1	7.1	100.0
Total	350	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	213	60.9	60.9	60.9
สมรส	120	34.2	34.2	95.1
หย่าร้าง	17	4.9	4.9	100.0
Total	350	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	43	12.3	12.3	12.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	128	36.6	36.6	48.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	94	26.8	26.8	75.7
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	53	15.1	15.1	90.9
ปริญญาตรี	23	6.6	6.6	97.4
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.6	2.6	100.0
Total	350	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	7.4	7.4	7.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	155	44.3	44.3	51.7
เกษตรกรรม/ประมง	76	21.7	21.7	73.4
พนักงานบริษัท	88	25.2	25.2	98.6
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.4	1.4	100.0
Total	350	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	8	2.3	2.3	2.3
5000 - 10000 บาท	141	40.3	40.3	42.6
10001 - 15000 บาท	165	47.1	47.1	89.7
15001 - 20000 บาท	35	10.0	10.0	99.7
มากกว่า 20000 บาท	1	.3	.3	100.0
Total	350	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	60	17.1	17.1	17.1
	5 - 10 ครั้งต่อปี	239	68.3	68.3	85.4
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	51	14.6	14.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	153	43.7	43.7	43.7
	30 - 60 นาที	183	52.3	52.3	96.0
	1 - 2 ชั่วโมง	13	3.7	3.7	99.7
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	350	100.0	100.0	100.0

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	67	19.1	19.1	19.1
	เลือก	283	80.9	80.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอ๊าท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	350	100.0	100.0	100.0

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	344	98.3	98.3	98.3
เลือก	6	1.7	1.7	100.0
Total	350	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	192	54.9	54.9	54.9
เลือก	158	45.1	45.1	100.0
Total	350	100.0	100.0	

รถแท็กซี่สามพันห้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	349	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	350	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	337	96.3	96.3	96.3
เลือก	13	3.7	3.7	100.0
Total	350	100.0	100.0	

Line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	136	38.9	38.9	38.9
เลือก	214	61.1	61.1	100.0
Total	350	100.0	100.0	

Facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	191	54.6	54.6	54.6
เลือก	159	45.4	45.4	100.0
Total	350	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	350	100.0	100.0	100.0

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.7086	0.45507
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.86	0.43926
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.5914	0.49227
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.8943	0.45637
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.7343	0.47242
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.7343	0.49637
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.82	0.49427
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.7943	0.50068
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.7257	0.46931
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.7314	0.44385
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.8314	0.42235
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.6429	0.47984
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.32	0.46714
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.5057	0.50068
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.8143	0.4649
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8114	0.50059
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.7457	0.49776

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8571	0.49887
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.7429	0.47534
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	350	4.00	5.00	4.8371	0.49933
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8943	0.45637
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.8514	0.49835
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.7914	0.45507
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.7943	0.45637
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	350	4.00	5.00	4.84	0.4971
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	350	4.00	5.00	4.8143	0.4649
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.7886	0.40891
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	350	4.00	5.00	4.8086	0.40687
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	350	4.00	5.00	4.8286	0.48388
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.8429	0.47534
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	350	4.00	5.00	4.9171	0.48678
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.8429	0.47534
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.78	0.49427
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.86	0.48069

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.9343	0.49954
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8086	0.49227
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.76	0.4971
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	350	4.00	5.00	4.8114	0.46374
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.88	0.50032
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8371	0.47341
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	350	4.00	5.00	4.48	0.50032
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.8029	0.46015
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.7886	0.45375
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.6571	0.47534
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.7943	0.45637
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.8771	0.49472
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	350	4.00	5.00	4.62	0.49427
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.9086	0.50064
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	350	4.00	5.00	4.8257	0.49516
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.7143	0.50051
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.8771	0.48537
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.5143	0.50051

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	350	4.00	5.00	4.8571	0.47984
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.5486	0.49835
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8857	0.48746
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.7829	0.50042
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	350	4.00	5.00	4.8514	0.4781
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.7	0.45891
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	350	4.00	5.00	4.6429	0.47984
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	350	4.00	5.00	4.76	0.43926
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.52	0.50032
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.7114	0.46374
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.8829	0.50042
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.74	0.4971
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.5229	0.50019
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	350	4.00	5.00	4.8457	0.47628
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.5457	0.49862
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	350	4.00	5.00	4.8914	0.48877
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.5743	0.49516
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.7886	0.48812

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.5371	0.49933
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	350	4.00	5.00	4.8571	0.47984
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.7371	0.49933
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.9286	0.49558
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8371	0.49674
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	350	4.00	5.00	4.7114	0.4928
Valid N (listwise)	350				

RUS