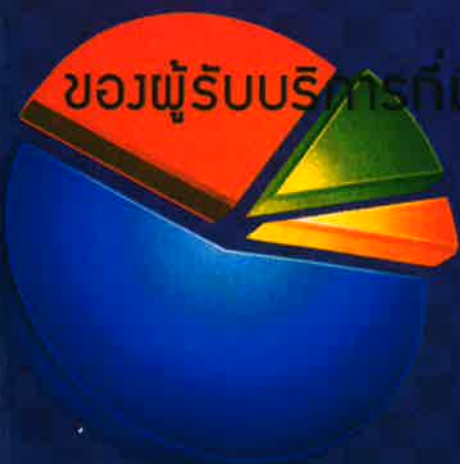




องค์การบริหารส่วนตำบลลาดนา
อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	7
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา.....	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา.....	12
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ.....	17
ภาคผนวก	19
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	20
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงตัวแทนจากทั้งภาครัฐและเอกชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา จำนวนทั้งสิ้น 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงเรียงตามค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ยังควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์จากคะแนนที่มีค่าต่ำสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

2 งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3 งานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง

4 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงนุช เอ็มอักษร)
 คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านการศึกษา และงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา จำนวนทั้งสิ้น 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ ดังนี้

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 นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	46.57
หญิง	179	53.43
รวม	335	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.57
20-40 ปี	106	31.64
41-59 ปี	118	35.22
60 ปีขึ้นไป	89	26.57
รวม	335	100.00
สถานภาพ		
โสด	107	31.94
สมรส	199	59.40
หย่า/หม้าย	29	8.66
รวม	335	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	114	34.03
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	19.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	62	18.51
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	37	11.04
ปริญญาตรี	51	15.22
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.10
รวม	335	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	8.06
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	69	20.60
เกษตรกรรม/ประมง	125	37.31
พนักงานบริษัทเอกชน	58	17.31
นักเรียน/นักศึกษา	31	9.25
อื่น ๆ ระบุ	25	7.47
รวม	335	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	67	20.00
5,000-10,000 บาท	111	33.13
10,001 – 15,000 บาท	95	28.36
15,001- 20,000 บาท	41	12.24
มากกว่า 20,000 บาท	21	6.27
รวม	335	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	238	71.04
5-10 ครั้งต่อปี	84	25.07
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.89
รวม	335	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	288	85.97
30-59 นาที	45	13.43
1-2 ชั่วโมง	2	0.60
มากกว่า 2 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 53.43 และเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 46.57

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 41-59 ปี จำนวนกลุ่มละ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 รองลงมา คือ อายุ 21-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.64 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ ระบุ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 71.04 รองลงมา คือ รับบริการ 6 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.07 และน้อยที่สุด คือ รับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 85.97 รองลงมา คือ เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการเข้ารับบริการมากกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	n = 335		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. หนังสือพิมพ์	5 (1.49)	330 (98.51)	335 (100.00)
2. เสียงตามสาย	311 (92.84)	24 (7.16)	335 (100.00)
3. ป้ายคัทเอ้าท์	28 (8.36)	307 (91.64)	335 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	110 (32.84)	225 (67.16)	335 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	254 (75.82)	81 (24.18)	335 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	28 (8.36)	307 (91.64)	335 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	100 (100.00)	335 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	141 (42.09)	194 (57.91)	335 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	178 (53.13)	157 (46.87)	335 (100.00)
10. อื่น ๆ	91 (27.16)	244 (72.84)	335 (100.00)

ตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา มากที่สุด คือ จากเสียงตามสาย จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 92.84 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำ

ชุมชน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 75.82 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากป้ายอักษรไฟวิ่งคิดเป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี

ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3

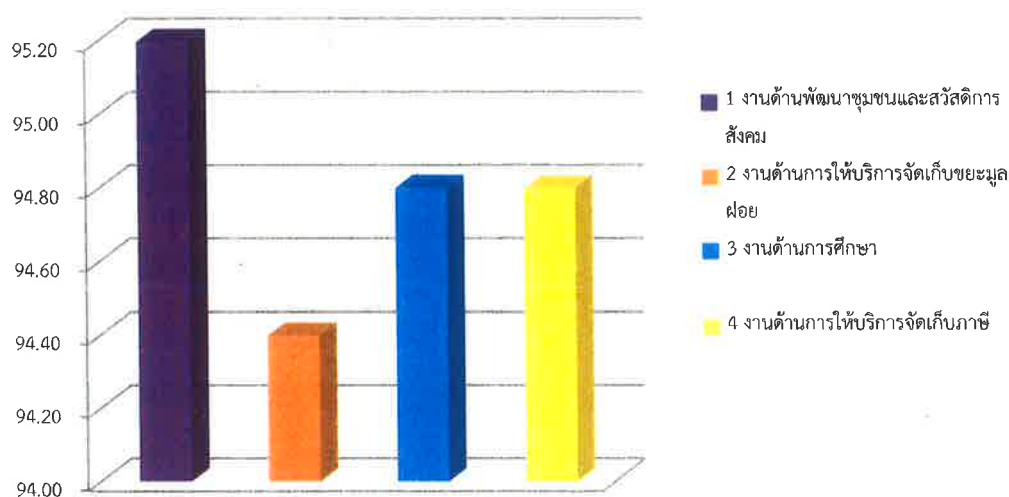
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	n = 335			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
2. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
3. งานด้านการศึกษา	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด
4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
รวม	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) และงานด้านการ

ให้บริการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.72$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

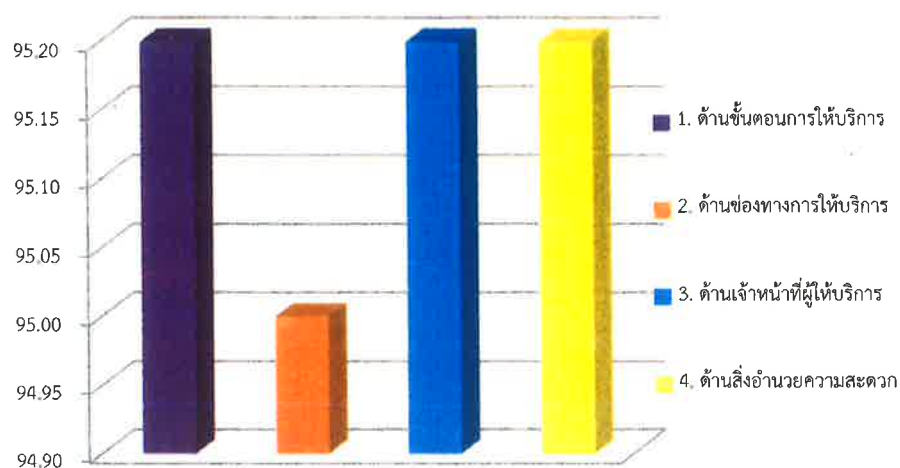
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 335			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสามด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.43$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.43$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

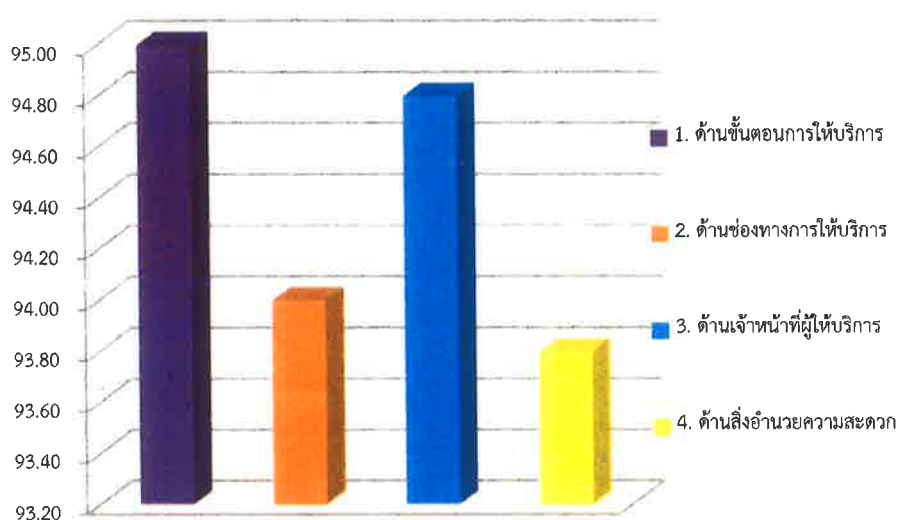
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 335			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
รวม	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการ

($\bar{X} = 4.70$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 4.69$ และ $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

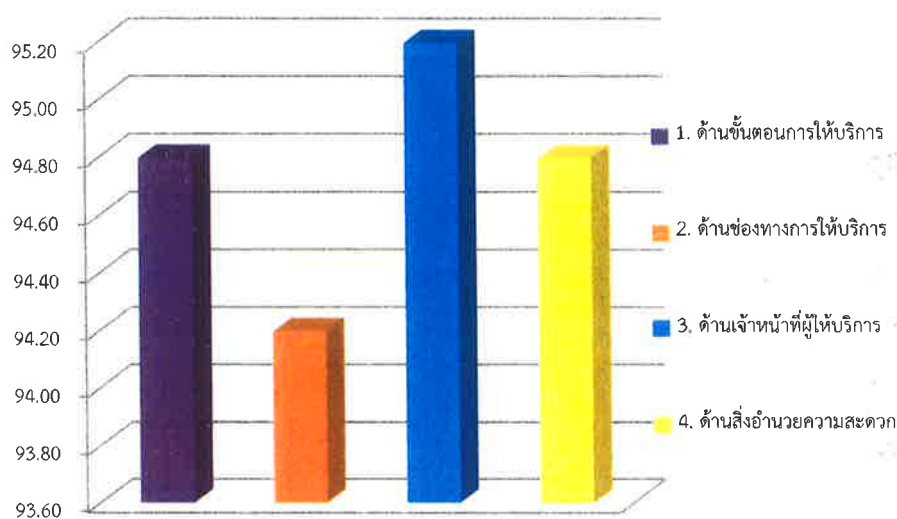
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 335			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด
รวม	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.44$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$ และ $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ



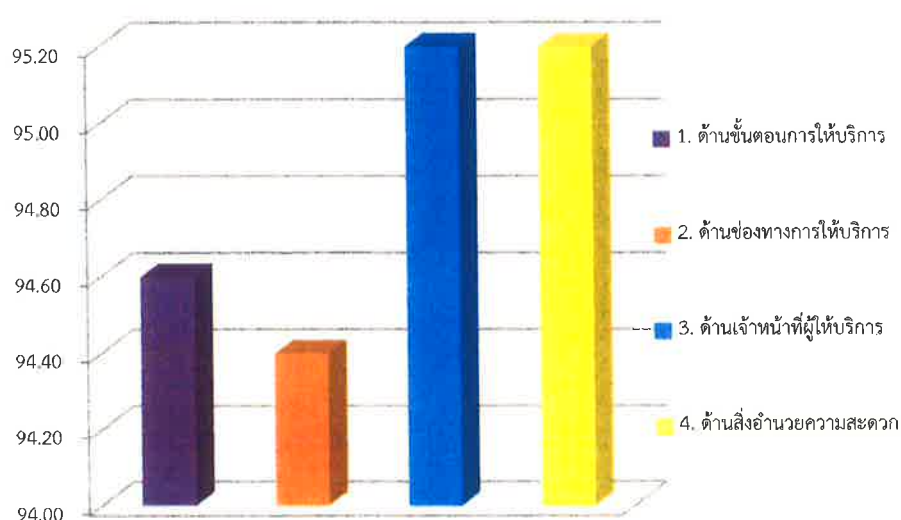
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 335			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
รวม	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.44$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.45$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$ และ $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิเคราะห์จากคะแนนที่มีค่าต่ำสุดในแต่ละด้าน ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

2. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. งานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง

4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา 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
☐ 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 ☐ 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. ท่านเคยเข้าไปใช้บริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ท่านใช้เวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 30-60 นาที
☐ 2-3 ชั่วโมง ☐ 3-4 ชั่วโมง
☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

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

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2 งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

3 งานด้านการศึกษา

4 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดงานด้านจัดเก็บรายได้

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมกว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมกว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลาดงา

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	156	46.57	46.57	46.57
	หญิง	179	53.43	53.43	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.57	6.57	6.57
	21-40 ปี	106	31.64	31.64	38.21
	41-60 ปี	118	35.22	35.22	73.43
	60 ปีขึ้นไป	89	26.57	26.57	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	107	31.94	31.94	31.94
	สมรส	199	59.40	59.40	91.34
	หย่า/หม้าย	29	8.66	8.66	100.00
	Total	335	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	114	34.03	34.03	34.03
	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	19.10	19.10	53.13
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	62	18.51	18.51	71.64
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	37	11.04	11.04	82.69
	ปริญญาตรี	51	15.22	15.22	97.91
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.10	2.10	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	8.06	8.06	8.06
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	69	20.60	20.60	28.66
	เกษตรกรรม/ประมง	125	37.31	37.31	65.97
	พนักงานบริษัท	58	17.31	17.31	83.28
	นักเรียน/นักศึกษา	31	9.25	9.25	92.54
	อื่น ๆ ระบุ	25	7.47	7.47	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	67	20.00	20.00	20.00
	5000 - 10000 บาท	111	33.13	33.13	53.13
	10001 - 15000 บาท	95	28.36	28.36	81.49
	15001 - 20000	41	12.24	12.24	93.73
	มากกว่า 20000 บาท	21	6.27	6.27	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	238	71.04	71.04	71.04
	5 - 10 ครั้งต่อปี	84	25.07	25.07	96.12
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	13	3.89	3.89	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	288	85.97	85.97	85.97
	30 - 60 นาที	45	13.43	13.43	99.40
	1 - 2 ชั่วโมง	2	0.60	0.60	100.00
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	335	100.00	100.00	
	Total	288	85.97	85.97	85.97

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	330	98.51	98.51	98.51
	เลือก	5	1.49	1.49	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	24	7.16	7.16	7.16
	เลือก	311	92.84	92.84	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	307	91.64	91.64	91.64
	เลือก	28	8.36	8.36	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	225	67.16	67.16	67.16
	เลือก	110	32.84	32.84	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	81	24.18	24.18	24.18
	เลือก	254	75.82	75.82	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

รถแท็กซี่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	307	91.64	91.64	91.64
	เลือก	28	8.36	8.36	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	335	100.00	100.00	100.00
	เลือก	0	0	0	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	194	57.91	57.91	57.91
	เลือก	141	42.09	42.09	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	157	46.87	46.87	46.87
	เลือก	178	53.13	53.13	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	244	72.84	72.84	72.84
	เลือก	91	27.16	27.16	100.00
	Total	335	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	335	2.00	5.00	4.84	0.37
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	335	3.00	5.00	4.69	0.47
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	335	3.00	5.00	4.78	0.42
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	335	2.00	5.00	4.71	0.45
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	335	3.00	5.00	4.77	0.42
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	335	2.00	5.00	4.73	0.47
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	335	2.00	5.00	4.77	0.43
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.72	0.46
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	335	2.00	5.00	4.78	0.42
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	335	2.00	5.00	4.72	0.45
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	335	2.00	5.00	4.80	0.41
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	335	2.00	5.00	4.71	0.46
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	335	2.00	5.00	4.79	0.42
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.72	0.46
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	389	2.00	5.00	4.81	0.39
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	335	3.00	44.00	4.71	0.48
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.76	0.43

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.76	0.44
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	335	2.00	5.00	4.79	0.42
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	335	2.00	5.00	4.73	0.48
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดง ขั้นตอนบริการชัดเจน	335	2.00	5.00	4.71	0.46
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม	335	2.00	5.00	4.76	0.43
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	335	2.00	5.00	4.74	0.44
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	335	2.00	5.00	4.79	0.41
มีช่องทางติดต่อประสานงาน หลากหลาย	335	2.00	5.00	4.77	0.43
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	335	2.00	5.00	4.69	0.47
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.58	0.58
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	335	2.00	5.00	4.76	0.43
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	335	2.00	5.00	4.71	0.46
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	335	2.00	5.00	4.73	0.45
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม	335	2.00	5.00	4.73	0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	335	2.00	5.00	4.78	0.42
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.72	0.46
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	335	2.00	5.00	4.76	0.43
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.65	0.48
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.65	0.48

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.73	0.46
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	335	2.00	5.00	4.73	0.45
การให้บริการเป็นระบบ	335	2.00	5.00	4.71	0.46
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.73	0.45
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	335	2.00	5.00	4.74	0.44
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	335	2.00	5.00	4.75	0.43
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	335	2.00	5.00	4.78	0.42
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	335	2.00	5.00	4.64	0.50
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถาม ได้สะดวก	335	2.00	5.00	4.77	0.44
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.67	0.50
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับ บริการ	335	2.00	5.00	4.76	0.44
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงาน	335	2.00	44.00	4.72	0.46
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	335	2.00	5.00	4.76	0.44
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	335	2.00	5.00	4.75	0.43
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	335	2.00	5.00	4.73	0.44
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.81	0.40
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	335	2.00	5.00	4.78	0.42
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.72	0.46

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.76	0.43
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.74	0.44
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	335	2.00	5.00	4.77	0.42
การให้บริการเป็นระบบ	335	3.00	5.00	4.76	0.43
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.79	0.41
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	335	2.00	44.00	4.75	0.43
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	335	2.00	5.00	4.76	0.43
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง	335	2.00	5.00	4.77	0.42
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	335	2.00	5.00	4.72	0.45
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถาม ได้สะดวก	335	2.00	5.00	4.78	0.42
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.76	0.43
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	335	2.00	5.00	4.74	0.44
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงาน	389	2.00	5.00	4.77	0.42
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	335	2.00	5.00	4.76	0.43
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	335	2.00	5.00	4.79	0.41
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	335	2.00	5.00	4.75	0.43
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	335	2.00	5.00	4.76	0.43
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	335	2.00	5.00	4.77	0.42

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	4.72	0.45
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.78	0.42
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	335	2.00	5.00	4.76	0.43
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ชัดเจน	335	2.00	5.00	4.74	0.44
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	335	2.00	5.00	4.77	0.42
Valid N (listwise)	335				

