

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโรงช้าง
อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2563

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | 2 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ | 3 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 3 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 3 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 4 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 5 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ เทศบาลตำบลโรงช้าง | 9 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน ของเทศบาลตำบลโรงช้าง..... | 11 |
| ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ | 15 |
| ภาคผนวก | 16 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... | 17 |
| ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย | 22 |
| ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

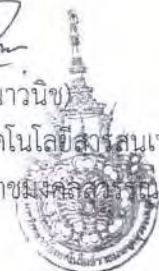
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโรงช้างเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 378 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และงานด้านสาธารณสุขโรค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านสาธารณสุขโรค ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ได้รับความเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในการติดต่อหน่วยงาน



(ดร.เอกชัย เนาวนิจ)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็น การสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลโรงช้าง จำนวนทั้งสิ้น 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|-----------------------|
| N | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งกำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียว และกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

| | |
|------------|---|
| ค่าคะแนน 5 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าคะแนน 4 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก |
| ค่าคะแนน 3 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าคะแนน 2 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าคะแนน 1 | หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $(5-1) / 5$

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 0.80

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 | ระดับคะแนน 10 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 | ระดับคะแนน 9 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 | ระดับคะแนน 8 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 | ระดับคะแนน 7 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 | ระดับคะแนน 6 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 | ระดับคะแนน 5 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 | ระดับคะแนน 4 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 | ระดับคะแนน 3 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 | ระดับคะแนน 2 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 | ระดับคะแนน 1 |
| ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 | ระดับคะแนน 0 |

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 183 | 48.41 |
| หญิง | 195 | 51.59 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 14 | 3.70 |
| 20-40 ปี | 155 | 41.01 |
| 41-60 ปี | 142 | 37.57 |
| 60 ปีขึ้นไป | 67 | 17.72 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 103 | 27.25 |
| สมรส | 212 | 56.08 |
| หย่า/หม้าย | 37 | 9.79 |
| แยกกันอยู่ | 26 | 6.88 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 99 | 26.19 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 64 | 16.93 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 78 | 20.64 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 50 | 13.22 |
| ปริญญาตรี | 81 | 21.43 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 6 | 1.59 |
| รวม | 378 | 100.00 |

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 55 | 14.55 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 105 | 27.78 |
| เกษตรกร/ประมง | 111 | 29.36 |
| พนักงานบริษัท | 73 | 19.31 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 26 | 6.88 |
| อื่น ๆ ระบุ | 8 | 2.12 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| รายได้ | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 47 | 12.43 |
| 5,000-10,000 บาท | 112 | 29.63 |
| 10,001-15,000 บาท | 124 | 32.81 |
| 15,001-20,000 บาท | 59 | 15.61 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 36 | 9.52 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ | | |
| น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | 266 | 70.37 |
| 5-10 ครั้งต่อปี | 85 | 22.49 |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | 27 | 7.14 |
| รวม | 378 | 100.00 |
| เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง | | |
| น้อยกว่า 30 นาที | 319 | 84.39 |
| 30-59 นาที | 51 | 13.49 |
| 1-2 ชั่วโมง | 7 | 1.86 |
| 3-4 ชั่วโมง | 1 | 0.26 |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง | 0 | 0.00 |
| รวม | 378 | 100.00 |

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.59 และเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.41

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.01 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 56.08 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.12

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

จำนวนครั้ง que ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 84.39 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 และไม่มีผู้มาติดต่อใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

| สื่อ | N = 378 | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | ได้รับข้อมูล (ร้อยละ) | ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ) | รวม (ร้อยละ) |
| 1. หนังสือพิมพ์ | 2 (0.53) | 376 (99.47) | 378 (100.00) |
| 2. วิทยุ | 1 (0.26) | 377 (99.74) | 378 (100.00) |
| 3. ป้ายคัทเอ้าท์ | 24 (6.35) | 354 (93.65) | 378 (100.00) |
| 4. แผ่นพับใบปลิว | 8 (2.12) | 370 (97.88) | 378 (100.00) |
| 5. ผู้นำชุมชน | 270 (71.43) | 108 (28.57) | 378 (100.00) |
| 6. เสียงตามสาย | 247 (65.34) | 131 (34.66) | 378 (100.00) |
| 7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง | 3 (0.79) | 375 (99.21) | 378 (100.00) |
| 8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line) | 10 (2.65) | 368 (97.35) | 378 (100.00) |
| 9. เฟซบุ๊ก (Facebook) | 160 (42.33) | 218 (57.67) | 378 (100.00) |
| 10. อื่น ๆ | 2 (0.53) | 376 (99.47) | 378 (100.00) |

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอ महाराज จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโรงช้าง จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ จากเสียงตามสาย คือ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.34 และน้อยที่สุด คือ จากวิทยุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

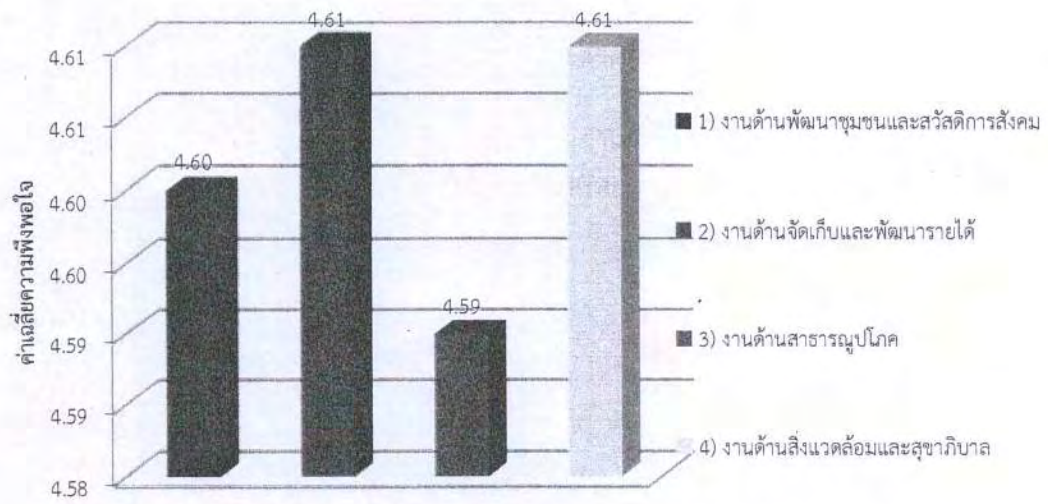
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ด้านการให้บริการ | N = 378 | | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-----------|------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2 งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3 งานด้านสาธารณสุขปโภค | 4.59 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |
| รวม | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และงานด้านสาธารณสุขปโภค ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

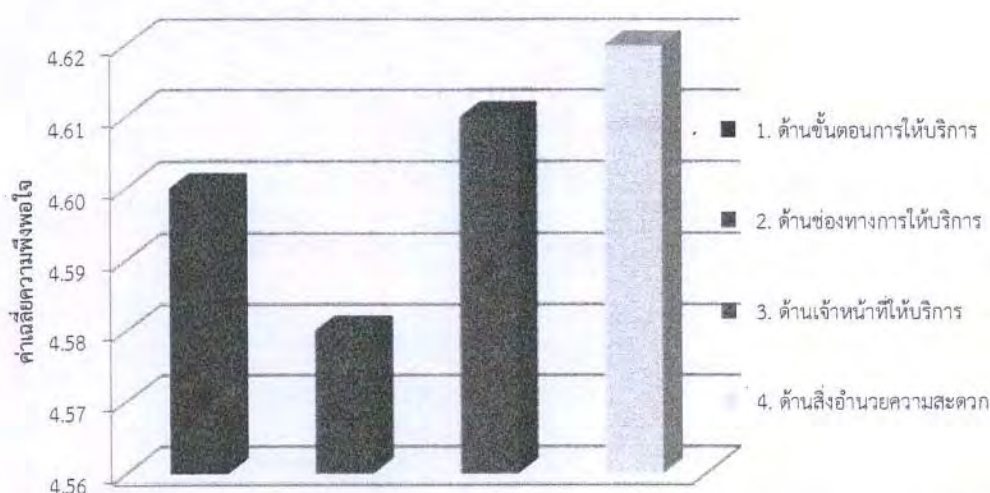
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ | N = 378 | | ระดับ |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.58 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.62 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



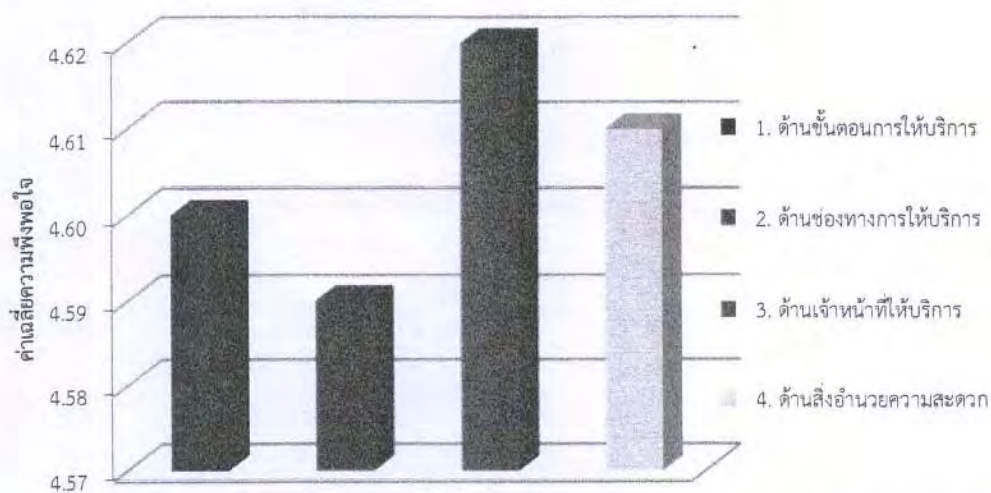
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ | N = 378 | | ระดับ |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.59 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.62 | 0.48 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.61 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.48) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



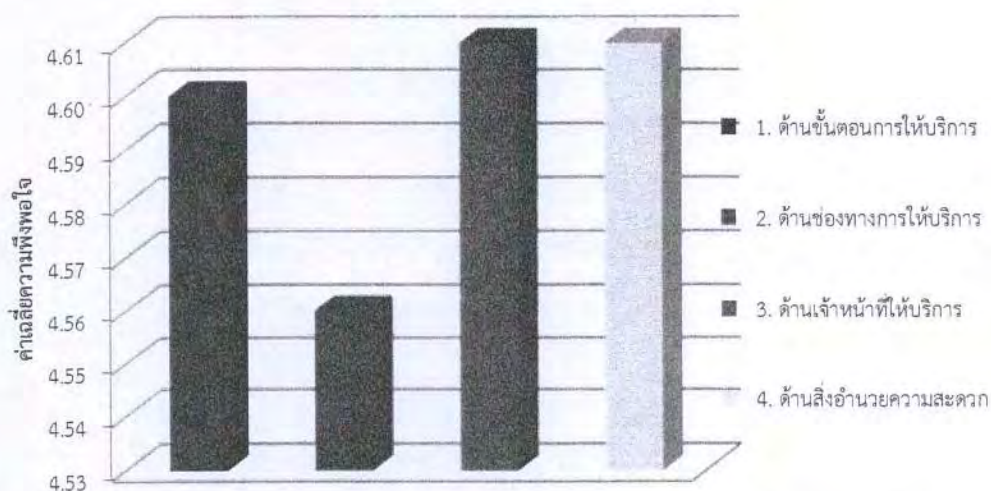
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ | N = 378 | | ระดับ |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.56 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.61 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.59 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



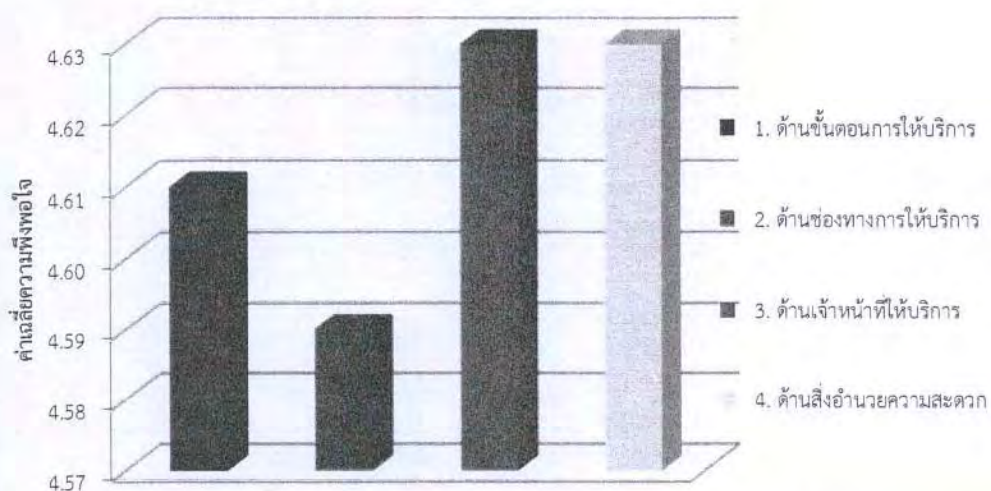
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| กระบวนการให้บริการ | N = 378 | | ระดับ |
|-----------------------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.59 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.63 | 0.48 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.63 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านสาธารณสุขปโภค ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในการติดต่อหน่วยงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง
อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

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

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| 2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | | | | | |
| 2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | | | | | |
| 2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | | | | | |
| 2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | | | | | |
| 3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | | | | | |
| 3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | | | | | |
| 3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ | | | | | |
| 3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ | | | | | |
| 3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | | | | | |
| 3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | | | | | |
| 3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | | | | | |
| 3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | | | | | |
| 4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | | | | | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | | | | | |
| 4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | | | | | |
| 4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ | | | | | |
| 4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | | | | | |

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------|----------|----------|----------|
| 4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ | | | | | |
| 4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | | | | | |
| 4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | | | | | |
| 4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | | | | | |
| 4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช | หัวหน้าโครงการ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์ | นักวิจัย |
| อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล | นักวิจัย |
| อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช | นักวิจัย |
| อาจารย์สุทิน เกษตรรัตน์ชัย | นักวิจัย |
| นางสาวมุกิตา มาทมูล | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายสุวิชัย แซ่มชื่น | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายศราวุฒิ วิลามาศ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางสาววิภาพร ไกรศรี | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายจตุพร ระเวงจิตร์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายรัฐพล พรหมมี | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายศรีณย์พงษ์ ศรีพูน | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายบุรินทร์ สุภีวี | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางสาวนิตา ชันธเนตร | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางสาวกชชพัศ บัวลอย | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางชนิต เดชธรรม | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางชนิตดา ไหมทอง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายพันธฤทธิ์ พุ่มจำปา | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายชรัช แสงเจริญ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| นายสิทธิชัย บุญสนิท | ผู้ประสานงานโครงการ |
| นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม | ผู้ประสานงานโครงการ |

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลตำบลโรงช้าง

เพศ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ชาย | 183 | 48.41 | 48.41 | 48.41 |
| หญิง | 195 | 51.59 | 51.59 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

อายุ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ต่ำกว่า 20 ปี | 14 | 3.70 | 3.70 | 3.70 |
| 20-40 ปี | 155 | 41.01 | 41.01 | 44.71 |
| 41-60 ปี | 142 | 37.57 | 37.57 | 82.28 |
| 60 ปีขึ้นไป | 67 | 17.72 | 17.72 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

สถานภาพ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid โสด | 103 | 27.25 | 27.25 | 27.25 |
| สมรส | 212 | 56.08 | 56.08 | 83.33 |
| หย่า/หม้าย | 37 | 9.79 | 9.79 | 93.12 |
| แยกกันอยู่ | 26 | 6.88 | 6.88 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

ระดับการศึกษา

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ประถมศึกษา | 99 | 26.19 | 26.19 | 26.19 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 64 | 16.93 | 16.93 | 43.12 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 78 | 20.64 | 20.64 | 63.76 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 50 | 13.22 | 13.22 | 76.98 |
| ปริญญาตรี | 81 | 21.43 | 21.43 | 98.41 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 6 | 1.59 | 1.59 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

อาชีพ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 55 | 14.55 | 14.55 | 14.55 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 105 | 27.78 | 27.78 | 42.33 |
| เกษตรกร/ประมง | 111 | 29.36 | 29.36 | 71.69 |
| พนักงานบริษัท | 73 | 19.31 | 19.31 | 91.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 26 | 6.88 | 6.88 | 97.88 |
| อื่น ๆ | 8 | 2.12 | 2.12 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

รายได้

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ต่ำกว่า 5,000 บาท | 47 | 12.43 | 12.43 | 12.43 |
| 5,000-10,000 บาท | 112 | 29.63 | 29.63 | 42.06 |
| 10,001-15,000 บาท | 124 | 32.81 | 32.81 | 74.87 |
| 15,001-20,000 บาท | 59 | 15.61 | 15.61 | 90.48 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 36 | 9.52 | 9.52 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | 266 | 70.37 | 70.37 | 70.37 |
| 5-10 ครั้งต่อปี | 85 | 22.49 | 22.49 | 92.86 |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | 27 | 7.14 | 7.14 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid น้อยกว่า 30 นาที | 319 | 84.39 | 84.39 | 84.39 |
| 30-59 นาที | 51 | 13.49 | 13.49 | 97.88 |
| 1-2 ชั่วโมง | 7 | 1.86 | 1.86 | 99.74 |
| 3-4 ชั่วโมง | 1 | 0.26 | 0.26 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

หนังสือพิมพ์

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 376 | 99.47 | 99.47 | 99.47 |
| เลือก | 2 | 0.53 | 0.53 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

วิทยุ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 377 | 99.74 | 99.74 | 99.74 |
| เลือก | 1 | 0.26 | 0.26 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

ป้ายคัทเอาท์

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 354 | 93.65 | 93.65 | 93.65 |
| เลือก | 24 | 6.35 | 6.35 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

แผ่นพับใบปลิว

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 370 | 97.88 | 97.88 | 97.88 |
| เลือก | 8 | 2.12 | 2.12 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

ผู้นำชุมชน

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 108 | 28.57 | 28.57 | 28.57 |
| เลือก | 270 | 71.43 | 71.43 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

เสียงตามสาย

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 131 | 34.66 | 34.66 | 34.66 |
| เลือก | 247 | 65.34 | 65.34 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 375 | 99.21 | 99.21 | 99.21 |
| เลือก | 3 | 0.79 | 0.79 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

line

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 368 | 97.35 | 97.35 | 97.35 |
| เลือก | 10 | 2.65 | 2.65 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

facebook

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 218 | 57.67 | 57.67 | 57.67 |
| เลือก | 160 | 42.33 | 42.33 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

อื่น ๆ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | 376 | 99.47 | 99.47 | 99.47 |
| เลือก | 2 | 0.53 | 0.53 | 100.00 |
| Total | 378 | 100.00 | 100.00 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6270 | .48425 |
| 1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5767 | .49473 |
| 1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6190 | .49169 |
| 1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6032 | .48989 |
| 1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5847 | .49343 |
| 1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.5741 | .50047 |
| 1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6429 | .47979 |
| 1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5476 | .49839 |
| 1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5529 | .49785 |
| 1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6217 | .49104 |
| 1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6720 | .47012 |
| 1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6481 | .47818 |
| 1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5767 | .49473 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6402 | .48057 |
| 1.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5344 | .49948 |
| 1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6852 | .46506 |
| 1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6508 | .47735 |
| 1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6349 | .48209 |
| 1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5212 | .50021 |
| 2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6005 | .49582 |
| 2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5741 | .49514 |
| 2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6429 | .49610 |
| 2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5847 | .49343 |
| 2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6243 | .48494 |
| 2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5053 | .50063 |
| 2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6402 | .48057 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6190 | .48626 |
| 2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6058 | .48932 |
| 2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.7037 | .45723 |
| 2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6376 | .48134 |
| 2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6349 | .48209 |
| 2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5714 | .49553 |
| 2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6111 | .48814 |
| 2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.5688 | .50122 |
| 2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.7143 | .45235 |
| 2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5714 | .49553 |
| 2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6111 | .48814 |
| 2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5476 | .49839 |
| 3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6190 | .48626 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 3.2 บ้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5635 | .49661 |
| 3.3 การให้บริการด้วยความ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ ดำเนินการ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6243 | .49575 |
| 3.4 การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5820 | .49388 |
| 3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติม อย่างชัดเจนและถูกต้อง | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6005 | .49044 |
| 3.6 การติดต่อประสานงานมี ช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และ อื่น ๆ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.5450 | .50392 |
| 3.7 การแจ้งข้อมูลของ ผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5952 | .49150 |
| 3.8 การให้บริการในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มี ความสะดวกและรวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5503 | .49813 |
| 3.9 ช่องทางการรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจาก ประชาชน ผู้เข้ามาใช้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5397 | .49908 |
| 3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงาน ที่ให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6746 | .46914 |
| 3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเรียบร้อย มี อัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับ บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6614 | .47387 |
| 3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6481 | .47818 |
| 3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น และมีความ พร้อมในการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5582 | .49726 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5979 | .49098 |
| 3.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.5423 | .50415 |
| 3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6905 | .46291 |
| 3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6270 | .48425 |
| 3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5979 | .49098 |
| 3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5212 | .50021 |
| 4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6270 | .48425 |
| 4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6032 | .48989 |
| 4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.6349 | .49832 |
| 4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5608 | .49694 |
| 4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6111 | .48814 |
| 4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และอื่น ๆ | 378 | 3.00 | 5.00 | 4.5000 | .50593 |
| 4.7 การแจ้งข้อมูลของ ผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจน ทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6296 | .48354 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|---------|---------|--------|----------------|
| 4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6402 | .48057 |
| 4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6138 | .48753 |
| 4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6905 | .46291 |
| 4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6640 | .47296 |
| 4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6270 | .48425 |
| 4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5820 | .49388 |
| 4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6270 | .48425 |
| 4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5767 | .49473 |
| 4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.7328 | .44308 |
| 4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5952 | .49150 |
| 4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.6138 | .48753 |
| 4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 378 | 4.00 | 5.00 | 4.5741 | .49514 |
| Valid N (listwise) | 378 | | | | |