



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ เทศบาลตำบลโรงช้าง	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานของเทศบาลตำบลโรงช้าง.....	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโรงช้างเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 386 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.39) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโรงช้าง จำนวนทั้งสิ้น 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 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 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 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 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

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) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.45

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.83 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.62

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.01 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.24 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 75.13 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.72 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.15

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.62

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 78.23 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ(ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	386	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	57	14.77
5,000-10,000 บาท	108	27.98
10,001-15,000 บาท	60	15.54
15,001-20,000 บาท	82	21.24
มากกว่า 20,000บาท	79	20.47
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	386	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	290	75.13
5-10 ครั้งต่อปี	80	20.72
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	16	4.15
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	386	100.00
8.30-10.00 น.	188	48.70
10.01-12.00 น.	97	25.13
12.01-14.00 น.	60	15.55
14.01- 16.30 น.	41	10.62
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	386	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	302	78.23
30-59 นาที	79	20.47
1-2 ชั่วโมง	1	0.26
3-4 ชั่วโมง	2	0.52
มากกว่า 4 ชั่วโมง	2	0.52

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งและช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโรงช้าง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2 ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	386	100.00
ชาย	187	48.45
หญิง	199	51.55
อายุ	386	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.62
20-40 ปี	146	37.83
41-60 ปี	137	35.49
60 ปีขึ้นไป	62	16.06
สถานภาพ	386	100.00
โสด	136	35.23
สมรส	190	49.23
หย่า/หม้าย	41	10.62
แยกกันอยู่	19	4.92
ระดับการศึกษา	386	100.00
ประถมศึกษา	96	24.87
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	13.99
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	21.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	45	11.66
ปริญญาตรี	99	25.65
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.33
อาชีพ	386	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	11.14
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	97	25.13
เกษตรกร/ประมง	112	29.01
พนักงานบริษัท	76	19.69
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.66
อื่นๆ	13	3.37

ตารางที่ 1-2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโรงช้าง จากสื่อต่างๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 386		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	21 (5.44)	365 (94.56)	386 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	0 (0.00)	386 (100.00)	386 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาติดจิวท์	3 (0.78)	383 (99.22)	386 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	228 (59.07)	158 (40.93)	386 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	232 (60.10)	154 (39.90)	386 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	160 (41.45)	226 (58.55)	386 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	42 (10.88)	344 (89.12)	386 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	162 (41.97)	224 (58.03)	386 (100.00)
9. Line (ไลน์)	6 (1.55)	380 (98.45)	386 (100.00)
10. อื่นๆ	1 (0.26)	385 (99.74)	386 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลโรงช้าง จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมา คือ จากวิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.07 และน้อยที่สุด คือ จากสื่ออื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

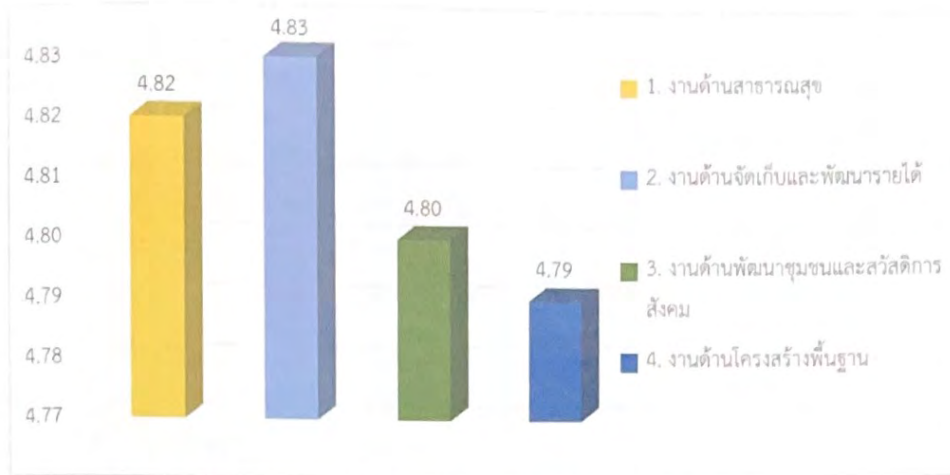
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 386		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.39	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.83	0.38	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.39	มากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.79	0.42	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.38) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.39) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42) 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

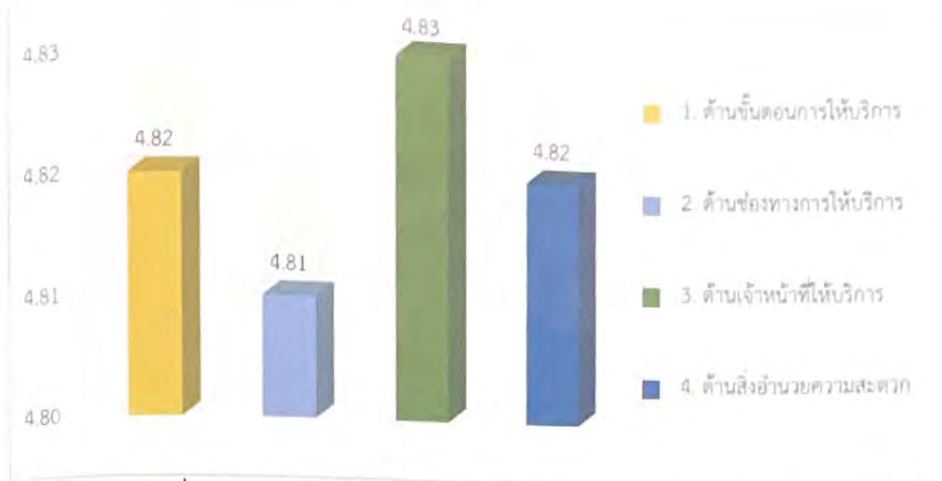
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 386		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.41) ตามลำดับแสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



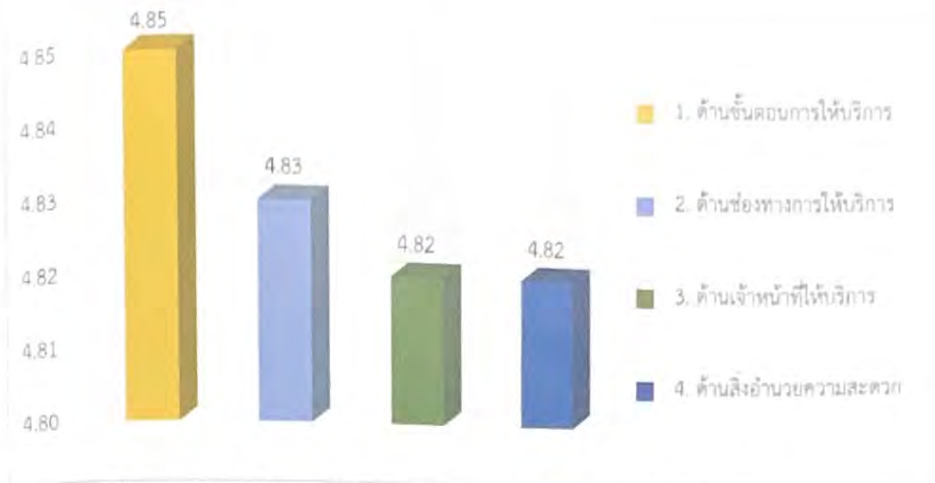
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 386		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) ตามลำดับแสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



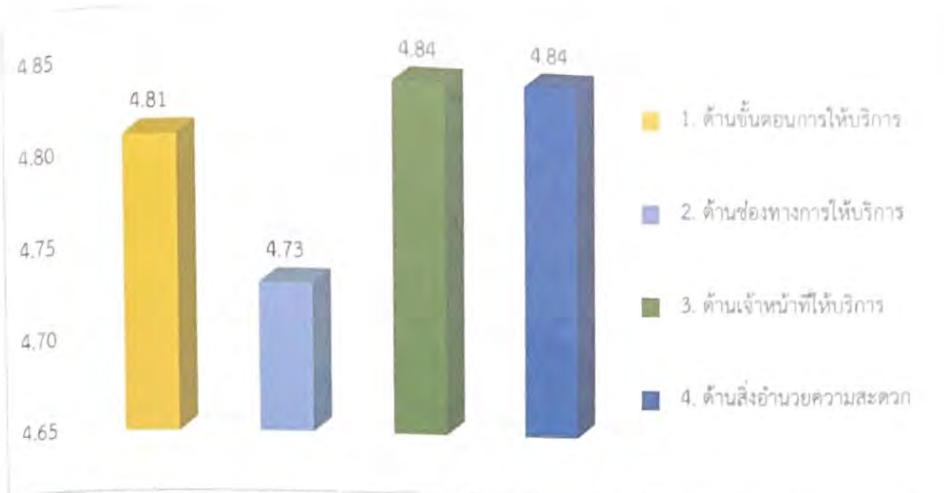
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 386		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	4.80	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.39) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.45) ตามลำดับแสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



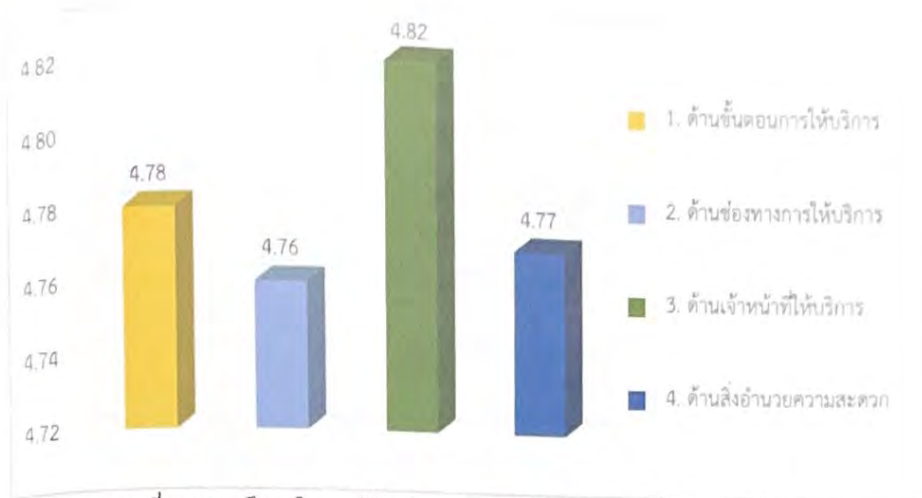
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 386		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.44) ตามลำดับแสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพ ช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ผู้รับบริการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การเทศบาลตำบลโรงช้าง
อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า / หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ
6. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 5 - 10 ครั้งต่อปี มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่
 8.30 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น.
 12.01 - 14.00 น. 14.01 - 16.30 น.
9. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
 น้อยกว่า 30 นาที 30-59 นาที 1-2 ชั่วโมง
 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล ป้ายโฆษณาดิจิทัล
 วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
 Website (เว็บไซต์) Facebook (เฟซบุ๊ก) Line (ไลน์)
 อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
2.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
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 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
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 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
4.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวดี วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายณัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เตชธรรม	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
ชาย	187	48.45	48.45	48.45
Valid หญิง	199	51.55	51.55	100.00
Total	386	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.62	10.62	10.62
20-40 ปี	146	37.83	37.83	48.45
Valid 41-60 ปี	137	35.49	35.49	83.94
60 ปีขึ้นไป	62	16.06	16.06	100.00
Total	386	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	136	35.23	35.23	35.23
สมรส	190	49.23	49.23	84.46
Valid หย่า/หม้าย	41	10.62	10.62	95.08
แยกกันอยู่	19	4.92	4.92	100.00
Total	386	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	96	24.87	24.87	24.87
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	13.99	13.99	38.86
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	21.50	21.50	60.36
Valid อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	45	11.66	11.66	72.02
ปริญญาตรี	99	25.65	25.65	97.67
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.33	2.33	100.00
Total	386	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	11.14	11.14	11.14
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	97	25.13	25.13	36.27
เกษตรกร/ประมง	112	29.01	29.01	65.28
พนักงานบริษัท	76	19.69	19.69	84.97
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.66	11.66	96.63
อื่น ๆ	13	3.37	3.37	100.00
Total	386	100.00	100.00	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 5,000 บาท	57	14.77	14.77	14.77
5,000-10,000 บาท	108	27.98	27.98	42.75
10,001-15,000 บาท	60	15.54	15.54	58.29
15,001-20,000 บาท	82	21.24	21.24	79.53
มากกว่า 20,000 บาท	79	20.47	20.47	100.00
Total	386	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	290	75.13	75.13	75.13
5-10 ครั้งต่อปี	80	20.72	20.72	95.85
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	16	4.15	4.15	100.00
Total	386	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8.30 - 10.00 น.	188	48.70	48.70	48.70
10.01 - 12.00 น.	97	25.13	25.13	73.83
12.01 - 14.00 น.	60	15.55	15.55	89.38
14.01 - 16.30 น.	41	10.62	10.62	100.00
Total	386	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	302	78.23	78.23	78.23
30-59 นาที	79	20.47	20.47	98.70
1-2 ชั่วโมง	1	.26	.26	98.96
3-4 ชั่วโมง	2	.52	.52	99.48
มากกว่า 4 ชั่วโมง	2	.52	.52	100.00
Total	386	100.00	100.00	

แผนพับ/ใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	365	94.56	94.56	94.56
เลือก	21	5.44	5.44	100.00
Total	386	100.00	100.00	

ป้ายคัทเจอร์/ป้ายไววัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	386	100.00	100.00	100.00

ป้ายโฆษณาติดจัท

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	383	99.22	99.22	99.22
เลือก	3	.78	.78	100.00
Total	386	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	158	40.93	40.93	40.93
เลือก	228	59.07	59.07	100.00
Total	386	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	154	39.90	39.90	39.90
Valid เลือก	232	60.10	60.10	100.00
Total	386	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	226	58.55	58.55	58.55
Valid เลือก	160	41.45	41.45	100.00
Total	386	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	344	89.12	89.12	89.12
Valid เลือก	42	10.88	10.88	100.00
Total	386	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	224	58.03	58.03	58.03
Valid เลือก	162	41.97	41.97	100.00
Total	386	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	380	98.45	98.45	98.45
Valid เลือก	6	1.55	1.55	100.00
Total	386	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	385	99.74	99.74	99.74
เลือก	1	.26	.26	100.00
Total	386	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	386	4.00	5.00	4.8031	.39817
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	386	4.00	5.00	4.7902	.40773
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	386	4.00	5.00	4.8290	.37698
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	386	4.00	5.00	4.8808	.32441
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	386	3.00	5.00	4.8187	.39904
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	386	3.00	5.00	4.7539	.46604
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	386	3.00	5.00	4.8446	.37684
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	386	3.00	5.00	4.8420	.37920
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	386	4.00	5.00	4.7953	.40398
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	386	4.00	5.00	4.8264	.37924
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	386	4.00	5.00	4.8109	.39211
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	386	4.00	5.00	4.8005	.40013
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.8264	.39269
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	386	4.00	5.00	4.8575	.35000
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	386	4.00	5.00	4.8627	.34462
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	386	3.00	5.00	4.8705	.35134
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.7772	.45252
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.8109	.40514

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มาขอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	386	4.00	5.00	4.8238	.38146
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	386	4.00	5.00	4.8523	.35523
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.8238	.38821
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	386	4.00	5.00	4.8886	.31503
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	386	3.00	5.00	4.8601	.35473
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำอย่างชัดเจนและเหมาะสม	386	3.00	5.00	4.8316	.39495
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	386	3.00	5.00	4.8005	.44907
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	386	4.00	5.00	4.8834	.32134
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	386	4.00	5.00	4.8912	.31180
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	386	3.00	5.00	4.7591	.43423
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	386	4.00	5.00	4.8394	.36766
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	386	3.00	5.00	4.8135	.40953
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	386	3.00	5.00	4.7772	.42285
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.8964	.31357
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	386	4.00	5.00	4.8316	.37470
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	386	3.00	5.00	4.7902	.41405
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	386	4.00	5.00	4.9119	.28378
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.7565	.43577

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.8135	.39664
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	386	4.00	5.00	4.8161	.38794
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	386	4.00	5.00	4.8549	.35264
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.7409	.44457
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	386	3.00	5.00	4.8057	.40908
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	386	3.00	5.00	4.8031	.40464
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	386	3.00	5.00	4.8575	.35735
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	386	3.00	5.00	4.7124	.46454
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	386	4.00	5.00	4.7228	.44820
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	386	3.00	5.00	4.7383	.44597
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ	386	3.00	5.00	4.7409	.44457
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	386	4.00	5.00	4.7979	.40207
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	386	3.00	5.00	4.8886	.32317
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	386	4.00	5.00	4.9223	.26808
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	4.00	5.00	4.8161	.38794
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	386	3.00	5.00	4.7539	.43729
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	386	3.00	5.00	4.8472	.36745
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	386	4.00	5.00	4.8990	.30177

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	386	4.00	5.00	4.7824	.41316
3.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	386	4.00	5.00	4.8135	.39004
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	386	4.00	5.00	4.8523	.35523
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	386	3.00	5.00	4.8342	.37930
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.7927	.41847
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	386	3.00	5.00	4.7254	.45267
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	386	4.00	5.00	4.7383	.44011
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	386	4.00	5.00	4.8264	.37924
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	386	3.00	5.00	4.8264	.41206
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	386	3.00	5.00	4.8264	.39925
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	386	3.00	5.00	4.7073	.47787
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	386	3.00	5.00	4.6995	.48655
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	386	4.00	5.00	4.8886	.31503
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	386	4.00	5.00	4.8782	.32743
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	386	3.00	5.00	4.8575	.35735
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.8135	.39664
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	386	3.00	5.00	4.7228	.47081
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	386	3.00	5.00	4.7591	.44017

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	386	4.00	5.00	4.8187	.38581
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	386	3.00	5.00	4.7358	.46444
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	386	3.00	5.00	4.7358	.47000
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	386	3.00	5.00	4.7979	.41479
Valid N (listwise)	386				