

**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565**



**เทศบาลตำบลโรงช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	7
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ เทศบาลตำบลโรงช้าง.....	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานของเทศบาลตำบลโรงช้าง.....	13
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ.....	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	24
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโรงช้าง เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 390 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.43)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโรงช้าง จำนวนทั้งสิ้น 390 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	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

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 และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโรงช้าง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	390	100.00
ชาย	180	46.15
หญิง	210	53.85
อายุ	390	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	15	3.85
20-40 ปี	156	40.00
41-60 ปี	163	41.79
60 ปีขึ้นไป	56	14.36
สถานภาพ	390	100.00
โสด	140	35.90
สมรส	173	44.36
หย่า/หม้าย	46	11.79
แยกกันอยู่	31	7.95
ระดับการศึกษา	390	100.00
ประถมศึกษา	73	18.72
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	15.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	11.80
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	77	19.74
ปริญญาตรี	124	31.80
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.56
อาชีพ	390	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.64
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	119	30.51
เกษตรกร/ประมง	100	25.64
พนักงานบริษัท	82	21.03
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.64
อื่น ๆ	6	1.54

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	390	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	37	9.49
5,000-10,000 บาท	101	25.90

10,001–15,000 บาท	85	21.79
15,001–20,000 บาท	105	26.92
มากกว่า 20,000 บาท	62	15.90
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	390	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	286	73.33
5–10 ครั้งต่อปี	94	24.11
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	10	2.56
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	390	100.00
8.30-10.00 น.	200	51.28
10.01-12.00 น.	106	27.18
12.01-14.00 น.	44	11.28
14.01-16.30 น.	40	10.26
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	390	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	319	81.79
30-59 นาที	62	15.90
1-2 ชั่วโมง	6	1.54
3-4 ชั่วโมง	3	0.77
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 และเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.36 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56

ช่วงเวลาที่ทำนมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 81.79 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 390		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	59 (15.13)	331 (84.87)	390 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	43 (11.03)	347 (88.97)	390 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	1 (0.26)	389 (99.74)	390 (100.00)
4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	181 (46.41)	209 (53.59)	390 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	227 (58.21)	163 (41.79)	390 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	232 (59.49)	158 (40.51)	390 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	141 (36.15)	249 (63.85)	390 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	197 (50.51)	193 (49.49)	390 (100.00)
9. Line (ไลน์)	11 (2.82)	379 (97.18)	390 (100.00)
10. อื่น ๆ	1 (0.26)	389 (99.74)	390 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอ महाराज จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโรงช้าง จากเจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล มากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.21 และน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณาดิจิทัลและอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

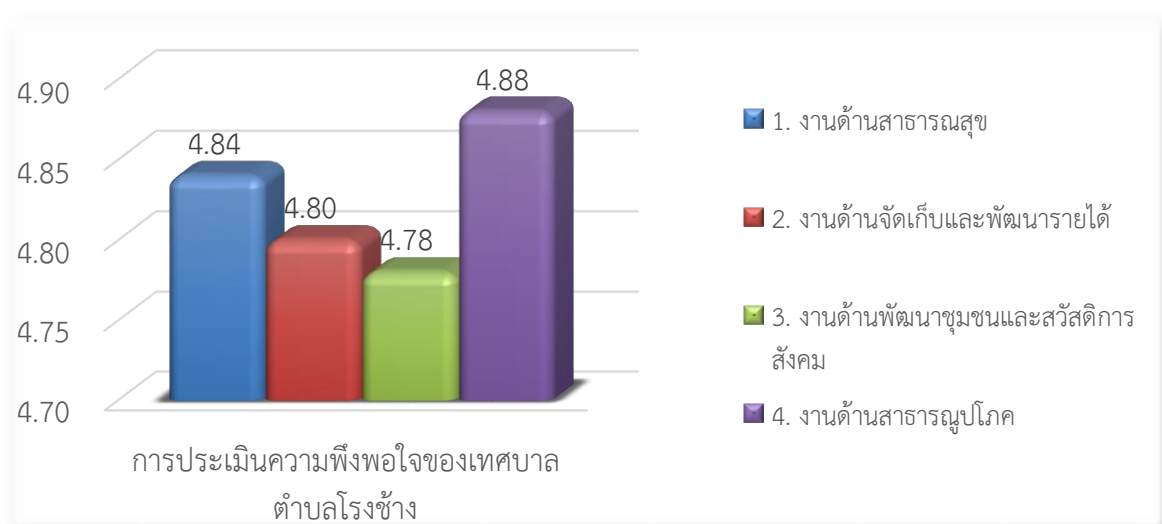
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขโรค โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.37	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.80	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	0.43	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุขโรค	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุขโรค ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) งานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

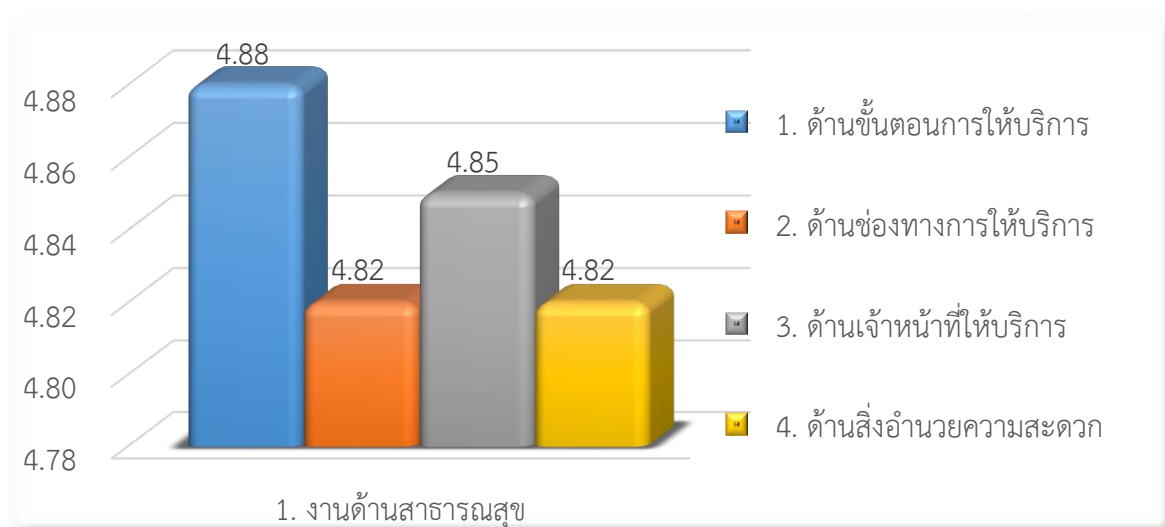
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.41	มากที่สุด
รวม	4.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



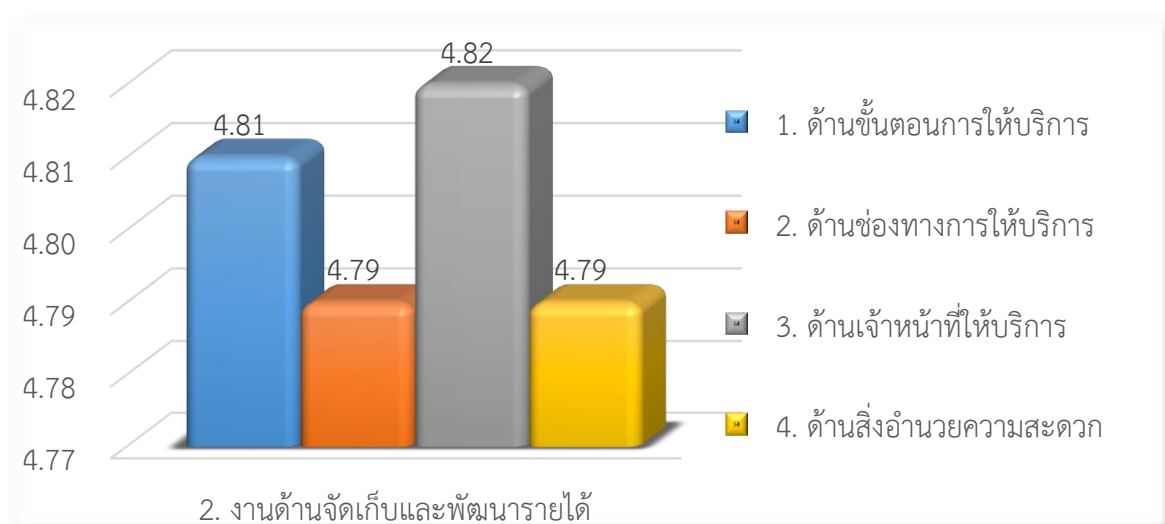
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.42	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



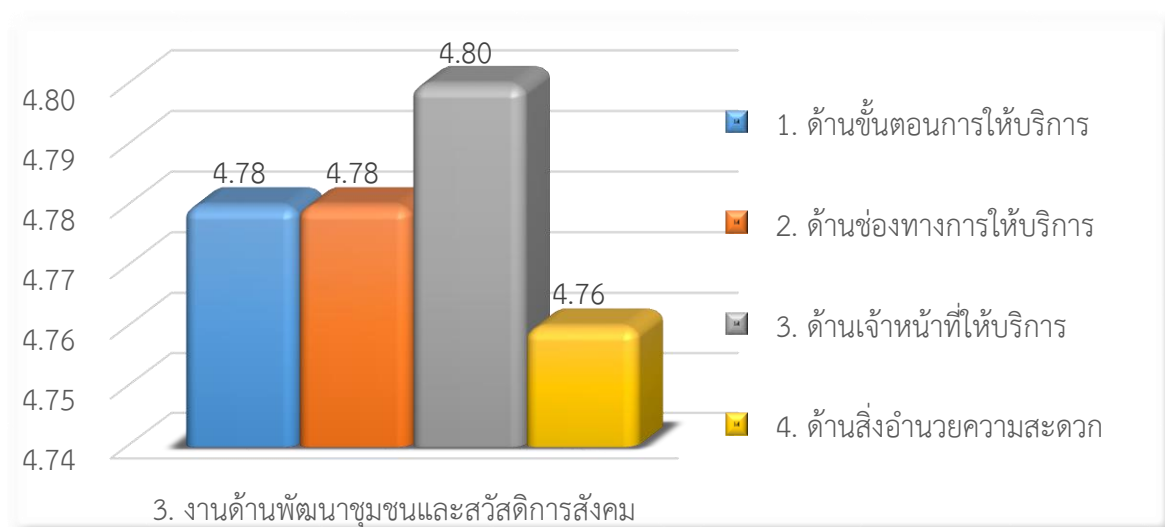
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.45	มากที่สุด
รวม	4.78	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



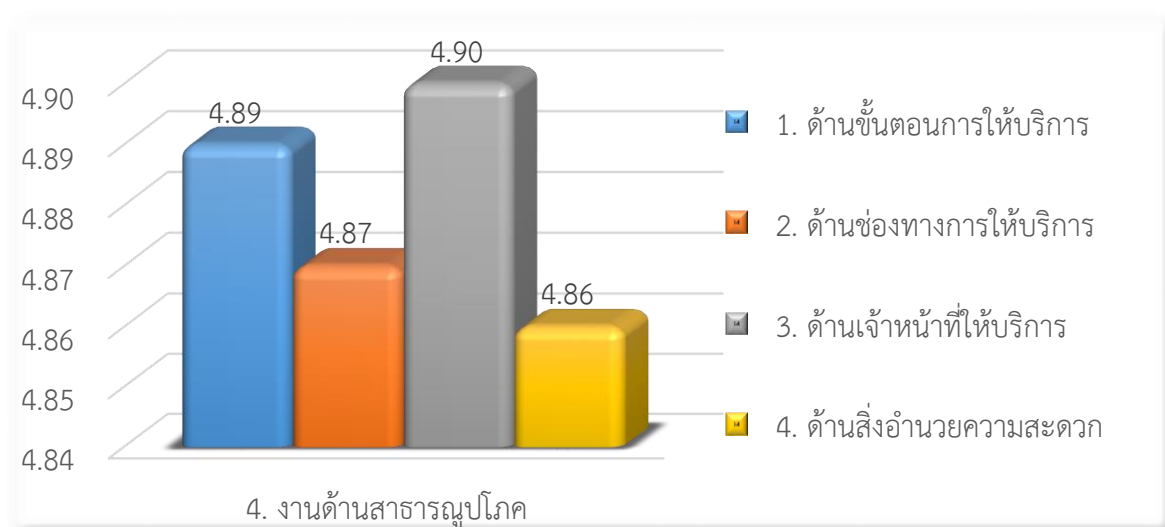
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมูลฐานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 390		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมูลฐานของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.34) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.35) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/ จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ ต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโรงช้าง
อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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 ป้ายคัทเอ๊าท์/ป้ายไวเนล ป้ายโฆษณาติดจอ
 วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล
 Website (เว็บไซต์) Facebook (เฟซบุ๊ก) Line (ไลน์)
 อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

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

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจนทำให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
1.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต 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					
3.9 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ					
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 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต 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 บอกจุดการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
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
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูขุมการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ 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
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญาพัชญ์ ทาสานันต์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุทิน เกษตรรัตนชัย	นักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาหมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัด เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวขวัญใจ พุ่มแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลตำบลโรงช้าง

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	180	46.15	46.15	46.15
	หญิง	210	53.85	53.85	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	15	3.85	3.85	3.85
	20-40 ปี	156	40.00	40.00	43.85
	41-60 ปี	163	41.79	41.79	85.64
	60 ปีขึ้นไป	56	14.36	14.36	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	140	35.90	35.90	35.90
	สมรส	173	44.36	44.36	80.26
	หย่า/หม้าย	46	11.79	11.79	92.05
	แยกกันอยู่	31	7.95	7.95	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	73	18.72	18.72	18.72
	มัธยมศึกษาตอนต้น	60	15.38	15.38	34.10
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	11.80	11.80	45.90
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	77	19.74	19.74	65.64
	ปริญญาตรี	124	31.80	31.80	97.44
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.56	2.56	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.64	15.64	15.64
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	119	30.51	30.51	46.15
	เกษตรกรกรม/ประมง	100	25.64	25.64	71.79

พนักงานบริษัท	82	21.03	21.03	92.82
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.64	5.64	98.46
อื่น ๆ	6	1.54	1.54	100.00
Total	390	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	37	9.49	9.49	9.49
	5,000-10,000 บาท	101	25.90	25.90	35.39
	10,001-15,000 บาท	85	21.79	21.79	57.18
	15,001-20,000 บาท	105	26.92	26.92	84.10
	มากกว่า 20,000 บาท	62	15.90	15.90	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	286	73.33	73.33	73.33
	5-10 ครั้งต่อปี	94	24.11	24.11	97.44
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	10	2.56	2.56	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30 - 10.00 น.	200	51.28	51.28	51.28
	10.01 - 12.00 น.	106	27.18	27.18	78.46
	12.01 - 14.00 น.	44	11.28	11.28	89.74
	14.01 - 16.30 น.	40	10.26	10.26	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	319	81.79	81.79	81.79
	30-59 นาที	62	15.90	15.90	97.69
	1-2 ชั่วโมง	6	1.54	1.54	99.23
	3-4 ชั่วโมง	3	.77	.77	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

แผนพับ/ใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	ไม่เลือก	331	84.87	84.87	84.87
	เลือก	59	15.13	15.13	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวนิล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	347	88.97	88.97	88.97
	เลือก	43	11.03	11.03	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ป้ายโฆษณาดิจิทัล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	389	99.74	99.74	99.74
	เลือก	1	.26	.26	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	209	53.59	53.59	53.59
	เลือก	181	46.41	46.41	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	163	41.79	41.79	41.79
	เลือก	227	58.21	58.21	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	158	40.51	40.51	40.51
	เลือก	232	59.49	59.49	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

Website (เว็บไซต์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	ไม่เลือก	249	63.85	63.85	63.85
	เลือก	141	36.15	36.15	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

Facebook (เฟซบุ๊ก)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	193	49.49	49.49	49.49
	เลือก	197	50.51	50.51	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

Line (ไลน์)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	379	97.18	97.18	97.18
	เลือก	11	2.82	2.82	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	389	99.74	99.74	99.74
	เลือก	1	.26	.26	100.00
	Total	390	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	390	3.00	5.00	4.9000	.34050
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8000	.41315
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	390	3.00	5.00	4.8667	.36232
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	390	4.00	5.00	4.9179	.27480
1.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	390	3.00	5.00	4.9205	.28018
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	390	3.00	5.00	4.7436	.44305
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	390	4.00	5.00	4.8000	.40051
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	390	3.00	5.00	4.8487	.37284
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	390	4.00	5.00	4.8744	.33187
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	390	4.00	5.00	4.8179	.38638
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	390	3.00	5.00	4.8590	.36295
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	4.00	5.00	4.8564	.35112
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.8513	.36341
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	390	4.00	5.00	4.8641	.34312
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	390	3.00	5.00	4.8769	.33667
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	390	3.00	5.00	4.8051	.42779
1.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.7923	.43668
1.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูขุมการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8205	.44037
1.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	390	3.00	5.00	4.8692	.34511
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	390	3.00	5.00	4.8026	.40497

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.7308	.46671
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	390	4.00	5.00	4.8154	.38848
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	390	4.00	5.00	4.8513	.35627
2.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	390	3.00	5.00	4.8256	.38661
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	390	4.00	5.00	4.7333	.44278
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	390	3.00	5.00	4.7359	.45856
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	390	3.00	5.00	4.8282	.39106
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	390	3.00	5.00	4.8718	.34234
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	390	4.00	5.00	4.7436	.43721
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	390	4.00	5.00	4.8077	.39462
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	3.00	5.00	4.8154	.39505
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	390	4.00	5.00	4.8051	.39661
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	390	3.00	5.00	4.8410	.37991
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	390	3.00	5.00	4.8821	.33083
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	390	3.00	5.00	4.7615	.45014
2.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.7513	.45596
2.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูปการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8231	.41437
2.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	390	4.00	5.00	4.8410	.36612
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	390	3.00	5.00	4.7846	.42392
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.6821	.48253

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	390	3.00	5.00	4.7641	.43111
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	390	3.00	5.00	4.8256	.38661
3.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	390	3.00	5.00	4.8282	.39106
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	390	3.00	5.00	4.6923	.48915
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	390	3.00	5.00	4.7564	.45309
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วตรงความต้องการของผู้รับบริการ	390	4.00	5.00	4.8103	.39260
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	390	3.00	5.00	4.8667	.36232
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	390	3.00	5.00	4.7949	.41684
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	390	3.00	5.00	4.7641	.43111
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	3.00	5.00	4.7667	.42952
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.8308	.38222
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	390	3.00	5.00	4.8282	.39106
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	390	3.00	5.00	4.8256	.39321
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	390	2.00	5.00	4.7769	.46356
3.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.6538	.51773
3.18 การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูขุมการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8026	.41127
3.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	390	3.00	5.00	4.7949	.41062
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	390	3.00	5.00	4.8462	.36831
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8769	.35161
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	390	4.00	5.00	4.8872	.31678

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	390	4.00	5.00	4.9231	.26681
4.5 การให้คำแนะนำ/มีเอกสารแนะนำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	390	4.00	5.00	4.9282	.25848
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์	390	4.00	5.00	4.8077	.39462
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานและช่องทางการติดต่อ มีความชัดเจน	390	3.00	5.00	4.8308	.38889
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	390	3.00	5.00	4.9000	.30882
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	390	4.00	5.00	4.9333	.24976
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	390	4.00	5.00	4.8872	.31678
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	390	4.00	5.00	4.8897	.31361
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	390	4.00	5.00	4.8923	.31039
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.8974	.31213
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	390	4.00	5.00	4.9026	.29693
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	390	4.00	5.00	4.9359	.24525
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	390	3.00	5.00	4.8538	.36796
4.17 การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	390	3.00	5.00	4.8026	.41748
4.18 การจัดสถานที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	390	3.00	5.00	4.8872	.33261
4.19 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯลฯ	390	4.00	5.00	4.9077	.28983
Valid N (listwise)	390				