

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	7
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนก ตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านม้า.....	13
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	19
ภาคผนวก.....	20
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	21
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	22
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า จำนวนทั้งสิ้น 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40
3. ความพึงพอใจของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80
5. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80
6. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
2. งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ ควรมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม และมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจนยิ่งขึ้น
3. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมมากขึ้น และควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
4. งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และมีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและถูกต้องยิ่งขึ้น
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น
6. งานด้านการศึกษา ควรมีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก และควรจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมมากขึ้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(นายเอกวิศว์ สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 6 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า จำนวนทั้งสิ้น 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

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

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

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

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (5 - 1) / 5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	44.93
หญิง	201	55.07
รวม	365	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.48
20 – 40 ปี	147	40.27
41 – 60 ปี	133	36.44
60 ปีขึ้นไป	65	17.81
รวม	365	100.00
สถานภาพ		
โสด	93	25.48
สมรส	214	58.63
หย่า/หม้าย	51	13.97
แยกกันอยู่	7	1.92
รวม	365	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	79	21.64
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	13.42
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	61	16.71
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	82	22.47
ปริญญาตรี	87	23.84
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.92
รวม	365	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.59
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	20.27
เกษตรกร/ประมง	138	37.81
พนักงานบริษัทเอกชน	89	24.38
นักเรียน/นักศึกษา	26	7.13
อื่นๆ ระบุ	3	0.82
รวม	365	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	47	12.88
5,000 – 10,000 บาท	91	24.93
10,001 – 15,000 บาท	127	34.79
15,001– 20,000 บาท	67	18.36
มากกว่า 20,000	33	9.04
รวม	365	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	306	83.84
5 – 10 ครั้งต่อปี	56	15.34
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	3	0.82
รวม	365	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	304	83.29
30 - 59 นาที	40	10.96
1 - 2 ชั่วโมง	21	5.75
3 - 4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.07 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.27 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.44 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 58.63 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.84 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 37.81 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04

จำนวนครั้งที่ใช้ขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 83.84 รองลงมา คือ ใช้บริการระหว่าง 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 83.29 รองลงมา คือ ใช้บริการระหว่าง 30 – 59 นาที จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.96 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 365		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	11 (3.01)	354 (96.99)	365 (100.00)
2. วิทยู	6 (1.64)	359 (98.36)	365 (100.00)
3. ป้ายคัทเออาท์	28 (7.67)	337 (92.33)	365 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	14 (3.84)	351 (96.16)	365 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	323 (88.49)	42 (11.51)	365 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	43 (11.78)	322 (88.22)	365 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	1 (0.27)	364 (99.73)	365 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	18 (4.93)	347 (95.07)	365 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	48 (13.15)	317 (86.85)	365 (100.00)
10. อื่นๆ	12 (3.29)	353 (96.71)	365 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้าจากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 88.49 รองลงมา คือ เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.15 และน้อยที่สุด คือ จากป้ายอักษรไฟวิ่ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 งาน ได้แก่

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ
3. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม
4. งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานด้านการศึกษา

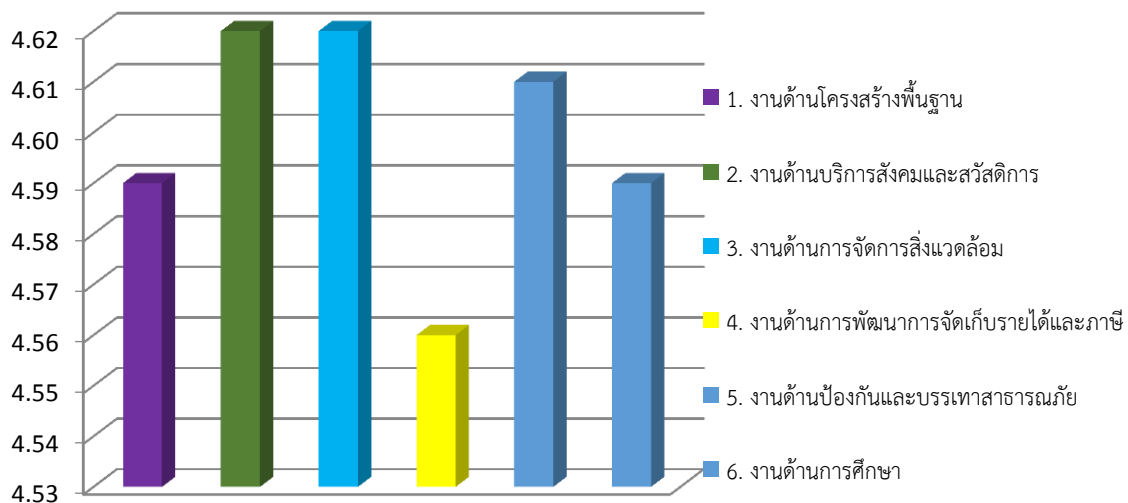
ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 365		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.59	0.53	มากที่สุด
2. งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ	4.62	0.52	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.62	0.48	มากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.56	0.52	มากที่สุด
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.61	0.53	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.59	0.53	มากที่สุด
รวม	4.60	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ และงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.61$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.56$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

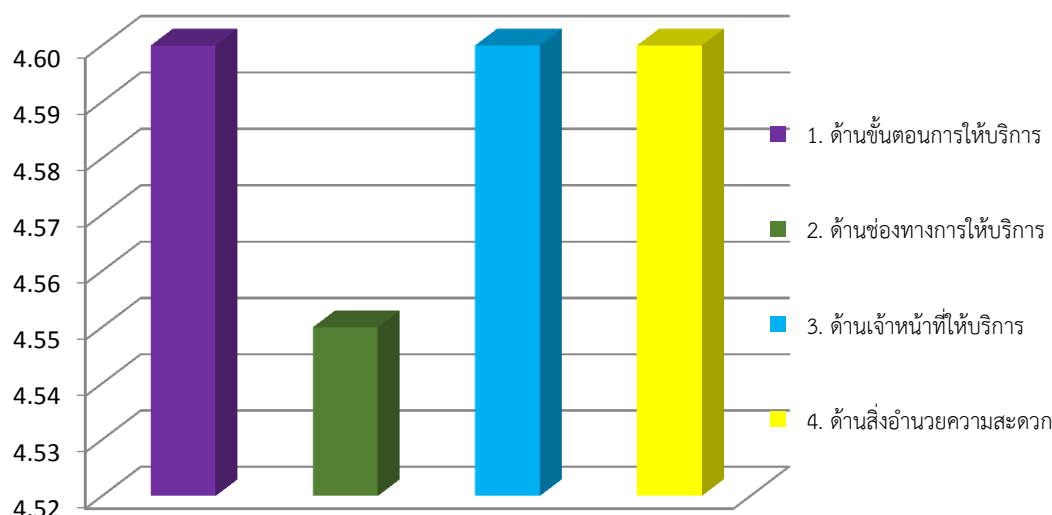
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.9

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.53	มากที่สุด
รวม	4.59	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



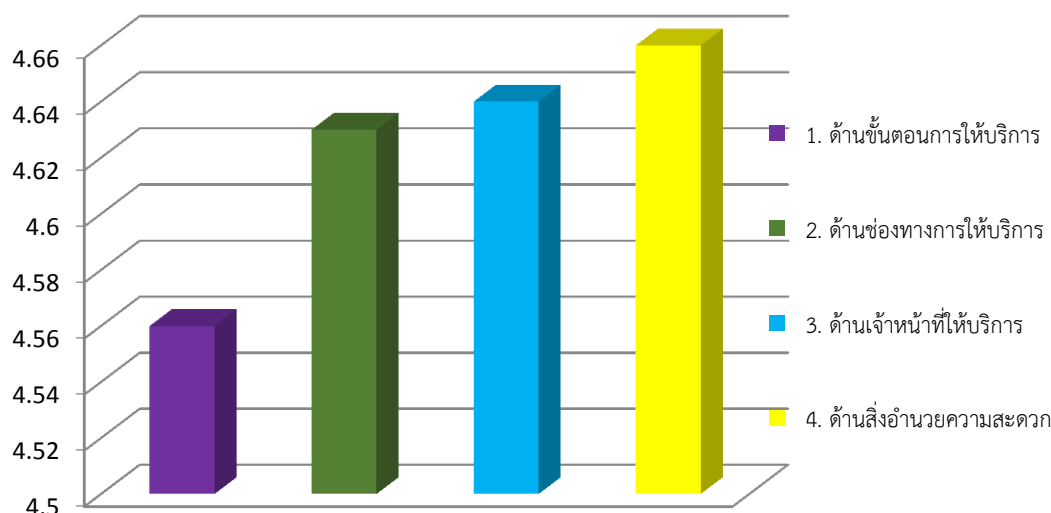
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.50	มากที่สุด
รวม	4.62	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



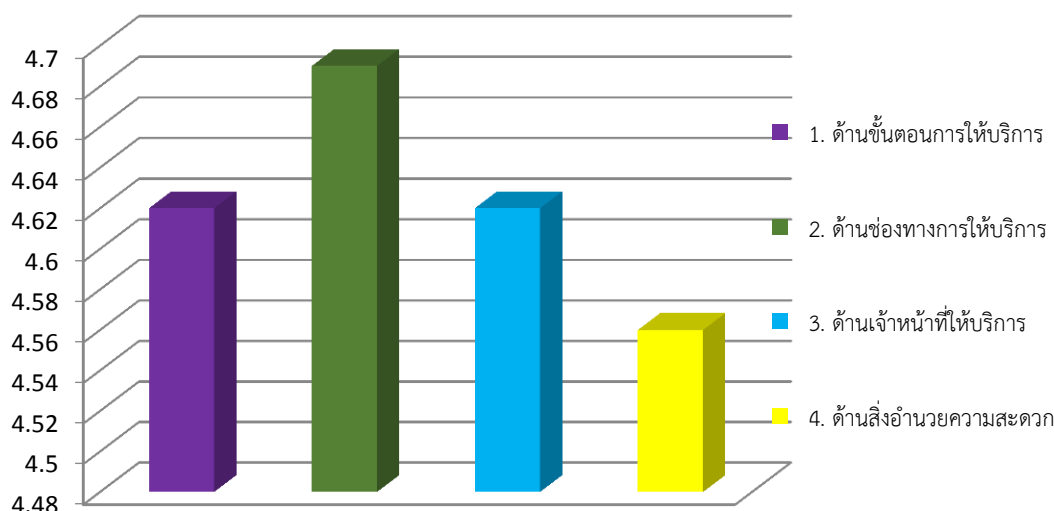
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.49	มากที่สุด
รวม	4.62	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



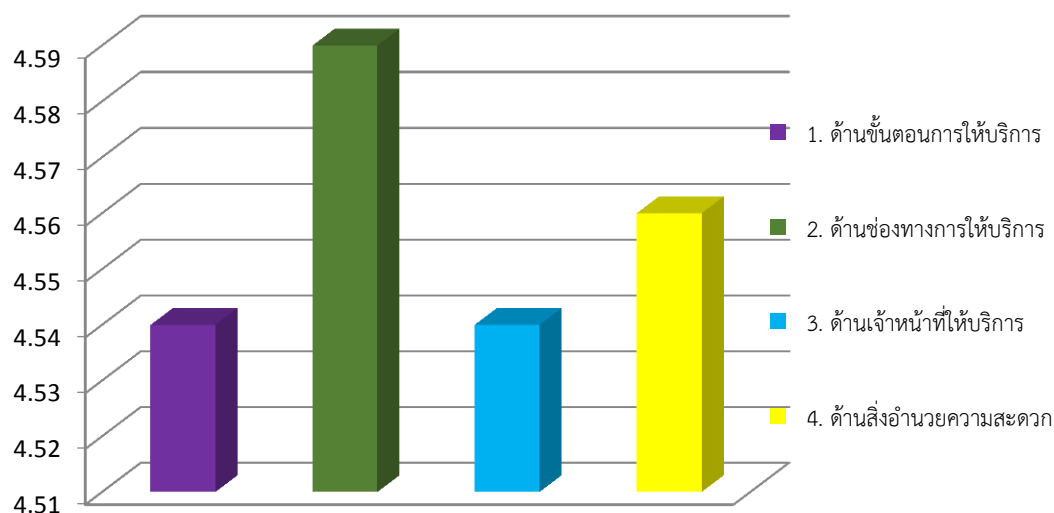
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.52	มากที่สุด
รวม	4.56	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



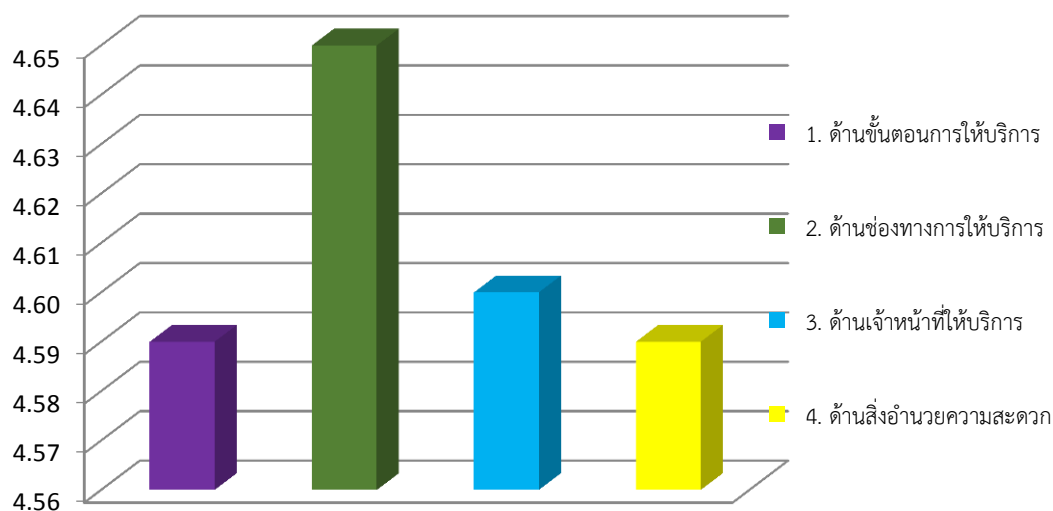
ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 6



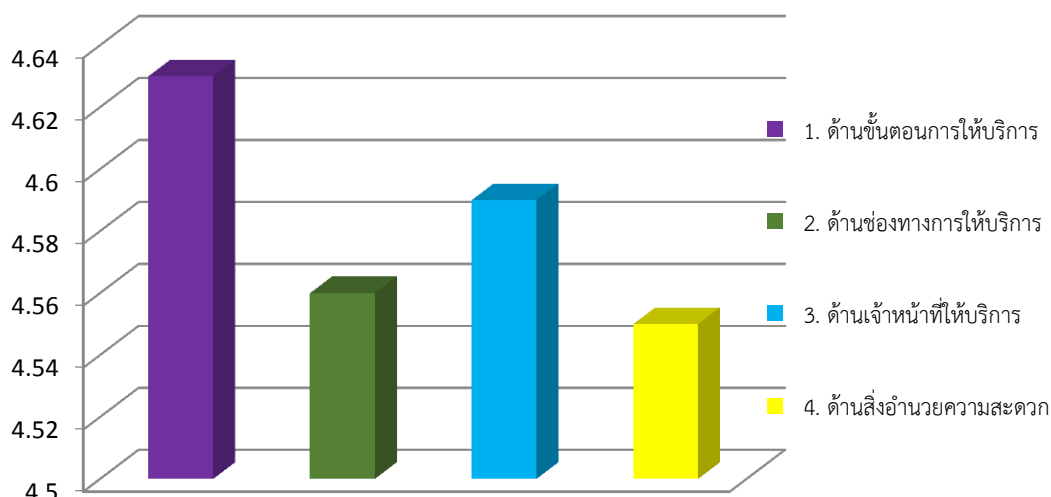
ภาพที่ 6 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 365		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.52	มากที่สุด
รวม	4.59	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
2. งานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ ควรมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม และมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจนยิ่งขึ้น
3. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมมากขึ้น และควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
4. งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และมีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและถูกต้องยิ่งขึ้น
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการมากขึ้น
6. งานด้านการศึกษา ควรมีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก และควรจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมมากขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า
อำเภอบางไทร 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"/> อื่นๆ 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"/> 15,001 – 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. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ) | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> วิทยุ |
| | <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออร์ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว |
| | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน | <input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| | <input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง | <input type="checkbox"/> Line |
| | <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- 3) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 4) งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 6) งานด้านการศึกษา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
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 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
5) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
5.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
5.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่นๆ					
5.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
5.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
5.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
5.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
5.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
5.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
5.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
5.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
5.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
5.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
5.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
6) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
6.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
6.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
6.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
6.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
6.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด และอื่นๆ					
6.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
6.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
6.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
6.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
6.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
6.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
6.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
6.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
6.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
6.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
6.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
6.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

นายเอกวิศว์ สงเคราะห์	หัวหน้าโครงการ
ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
ดร.อเนก พุทธิเดช	นักวิจัย
นายอำนาจ สุขแจ่ม	นักวิจัย
นายเอกรินทร์ พรรณภักตร์	นักวิจัย
นายธนากร แสงเปี่ยม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินทร์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวจวีพร อ่อนจันทร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แซ่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระวังจิตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ชันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวผกาแก้ว บุญवास	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวมูทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรารุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจิรวัดน์ พงษ์วิเชียร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ประสานงานโครงการ
นางกรรณิการ์ บุญจำเริญ	ผู้ประสานงานโครงการ
นางชนัต เดชธรรม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	164	44.93	44.93	44.93
หญิง	201	55.07	55.07	100.00
Total	365	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.48	5.48	5.48
20-40 ปี	147	40.27	40.27	45.75
41-60 ปี	133	36.44	36.44	82.19
60 ปีขึ้นไป	65	17.81	17.81	100.00
Total	365	100.00	100.00	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	93	25.48	25.48	25.48
สมรส	214	58.63	58.63	84.11
หย่า/หม้าย	51	13.97	13.97	98.08
แยกกันอยู่	7	1.92	1.92	100.00
Total	365	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	79	21.64	21.64	21.64
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	13.42	13.42	35.07
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	61	16.71	16.71	51.78
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	82	22.47	22.47	74.25
ปริญญาตรี	87	23.84	23.84	98.08
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.92	1.92	100.00
Total	365	100.00	100.00	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.59	9.59	9.59
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	20.27	20.27	29.86
เกษตรกรกรม/ประมง	138	37.81	37.81	67.67
พนักงานบริษัท	89	24.38	24.38	92.05
นักเรียน/นักศึกษา	26	7.13	7.13	99.18
อื่น ๆ ระบุ	3	.82	.82	100.00
Total	365	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	47	12.88	12.88	12.88
5000 - 10000 บาท	91	24.93	24.93	37.81
10001 - 15000 บาท	127	34.79	34.79	72.60
15001 - 20000	67	18.36	18.36	90.96
มากกว่า 20000 บาท	33	9.04	9.04	100.00
Total	365	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	306	83.84	83.84	83.84
5 - 10 ครั้งต่อปี	56	15.34	15.34	99.18
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	3	.82	.82	100.00
Total	365	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	304	83.29	83.29	83.29
30 - 59 นาที	40	10.96	10.96	94.25
1 - 2 ชั่วโมง	21	5.75	5.75	100.00
3 - 4 ชั่วโมง	0	0	0	0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0	0	0
Total	365	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	354	96.99	96.99	96.99
เลือก	11	3.01	3.01	100.00
Total	365	100.00	100.00	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	359	98.36	98.36	98.36
เลือก	6	1.64	1.64	100.00
Total	365	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอ๊าท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	337	92.33	92.33	92.33
เลือก	28	7.67	7.67	100.00
Total	365	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	351	96.16	96.16	96.16
เลือก	14	3.84	3.84	100.00
Total	365	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	42	11.51	11.51	11.51
เลือก	323	88.49	88.49	100.00
Total	365	100.00	100.00	

รถแท็กซี่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	322	88.22	88.22	88.22
เลือก	43	11.78	11.78	100.00
Total	365	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	364	99.73	99.73	99.73
เลือก	1	.27	.27	100.00
Total	365	100.00	100.00	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	347	95.07	95.07	95.07
เลือก	18	4.93	4.93	100.00
Total	365	100.00	100.00	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	317	86.85	86.85	86.85
เลือก	48	13.15	13.15	100.00
Total	365	100.00	100.00	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	353	96.71	96.71	96.71
เลือก	12	3.29	3.29	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	365	3.00	5.00	4.6877	0.51992
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.6027	0.54318
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	3.00	5.00	4.5836	0.52073
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.5945	0.51885
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.5315	0.53166
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	365	3.00	5.00	4.5808	0.55684
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	365	3.00	5.00	4.4849	0.52719
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6438	0.50736
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.4795	0.56231
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	365	3.00	5.00	4.6548	0.53582
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	3.00	5.00	4.6493	0.50577
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	365	3.00	5.00	4.5890	0.51982
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.6000	0.51781
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.5014	0.52741
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	3.00	5.00	4.6000	0.51781
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	3.00	5.00	4.7452	0.50629
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	3.00	5.00	4.6438	0.54394
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.5534	0.56014
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.4630	0.52611
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	365	3.00	5.00	4.5096	0.52732
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.4932	0.52736
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	3.00	5.00	4.5507	0.52496
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.6466	0.54321
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.5945	0.51885
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	365	3.00	5.00	4.6849	0.49383
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	365	3.00	5.00	4.5918	0.51934
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6740	0.49780
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	365	3.00	5.00	4.5507	0.56040
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	365	3.00	5.00	4.7178	0.48020
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	3.00	5.00	4.6849	0.53134
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	365	3.00	5.00	4.6192	0.51373
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.6219	0.54929
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6027	0.51728
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	3.00	5.00	4.6219	0.54929
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	3.00	5.00	4.7123	0.48265
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	3.00	5.00	4.6795	0.49585
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.5644	0.52345
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.6685	0.49969
การให้บริการเป็นระบบ	365	4.00	5.00	4.5890	0.49268
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	365	4.00	5.00	4.5808	0.49410

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	4.00	5.00	4.6849	0.46518
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.5589	0.53448
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.6630	0.51235
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	365	4.00	5.00	4.7096	0.45458
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	365	4.00	5.00	4.7178	0.45068
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	4.00	5.00	4.6795	0.46733
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.6658	0.51147
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	365	4.00	5.00	4.7260	0.44661
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	4.00	5.00	4.7260	0.44661
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	365	4.00	5.00	4.5671	0.49615
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.6219	0.52368
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	365	4.00	5.00	4.4247	0.49497
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	4.00	5.00	4.6329	0.48268
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	4.00	5.00	4.6493	0.47784
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	4.00	5.00	4.6630	0.47333
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	4.00	5.00	4.4384	0.49687
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	4.00	5.00	4.4822	0.50037
การให้บริการเป็นระบบ	365	3.00	5.00	4.6055	0.50598
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.5863	0.50961
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	3.00	5.00	4.5123	0.52203
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.4877	0.52203
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.5205	0.55246
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	365	3.00	5.00	4.5479	0.51996
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	365	3.00	5.00	4.6849	0.49383
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.5507	0.55547
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.5781	0.51629
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	365	3.00	5.00	4.4822	0.55255
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	3.00	5.00	4.6219	0.51308
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	365	3.00	5.00	4.4493	0.51970
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.5315	0.55689
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.5671	0.52311
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	3.00	5.00	4.6000	0.51781
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	3.00	5.00	4.5342	0.52629
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	3.00	5.00	4.5562	0.52440
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.5397	0.52066
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.5918	0.51402
การให้บริการเป็นระบบ	365	3.00	5.00	4.5589	0.52410
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.6164	0.51436
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	3.00	5.00	4.5452	0.52546
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.5918	0.51934

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.6356	0.52029
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	365	3.00	5.00	4.5918	0.51934
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	365	3.00	5.00	4.6822	0.49485
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6932	0.49066
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.6521	0.50495
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	365	3.00	5.00	4.4685	0.56181
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	3.00	5.00	4.6082	0.51615
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	365	3.00	5.00	4.6192	0.52431
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.5808	0.55684
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6274	0.54804
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	3.00	5.00	4.6767	0.53414
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	3.00	5.00	4.6493	0.54246
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	3.00	5.00	4.5863	0.52028
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.5479	0.53558
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.5836	0.55643
การให้บริการเป็นระบบ	365	3.00	5.00	4.6849	0.49383
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.6219	0.54929
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	365	3.00	5.00	4.6192	0.56468
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	365	3.00	5.00	4.6356	0.56095
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	365	3.00	5.00	4.6027	0.51728
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	365	3.00	5.00	4.6247	0.56349
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	365	3.00	5.00	4.4904	0.52732
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6000	0.51781
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.5425	0.52569
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	365	3.00	5.00	4.6767	0.49684
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	365	3.00	5.00	4.5479	0.52522
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	365	3.00	5.00	4.5753	0.55761
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	365	3.00	5.00	4.5452	0.52546
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	365	3.00	5.00	4.6110	0.51557
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	365	3.00	5.00	4.5890	0.51982
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	365	3.00	5.00	4.5890	0.51982
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	365	3.00	5.00	4.5863	0.52028
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	365	3.00	5.00	4.4575	0.52569
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	365	3.00	5.00	4.5863	0.52553
Valid N (listwise)	365				