



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสวน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม.....	11
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม.....	12
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ.....	17
ภาคผนวก.....	18
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	19
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	25
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.22 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.21
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.86

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้อ ความสามารถให้กับบุคลากรที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
4. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีวิธีการในการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มาใช้บริการ อย่างยุติธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม

### รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลินันท์ บุญมี)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RUS

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- 2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

- 2.4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

### 2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978: 246 อ้างใน วิเชียร 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 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผล โดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

### 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบกรบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	149	37.25
หญิง	251	62.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.75
20 – 40 ปี	182	45.50
41 – 60 ปี	88	22.00
60 ปีขึ้นไป	99	24.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	94	23.5
สมรส	251	62.75
หย่า/หม้าย	33	8.25
แยกกันอยู่	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	91	22.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	136	34.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	98	24.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	30	7.50
ปริญญาตรี	43	10.75
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	141	35.25
เกษตรกร/ประมง	162	40.50
พนักงานบริษัท	38	9.50
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.75
อื่น ๆ ระบุ.....	9	2.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	15.50
5,000 – 10,000 บาท	154	38.50
10,001 – 15,000 บาท	106	26.50
15,001 – 20,000 บาท	50	12.50
มากกว่า 20,000	28	7.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ</b>		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	178	44.50
5 – 10 ครั้งต่อปี	194	48.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	28	7.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง</b>		
น้อยกว่า 30 นาที	203	50.75
30 - 59 นาที	168	42.00
1 - 2 ชั่วโมง	23	5.75
3 - 4 ชั่วโมง	1	0.25
มากกว่า 4 ชั่วโมง	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

**เพศ** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25

**อายุ** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

**สถานภาพ** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

**ระดับการศึกษา** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

**อาชีพ** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น อยู่บ้านเลี้ยงบุตรหลาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

**รายได้** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

**จำนวนครั้งที่ใช้ขอรับบริการ** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ ใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

**เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง** ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 – 60 นาที จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3 - 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 400		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	28 (7.00)	372 (93.00)	400 (100.00)
2. วิทยู	43 (10.75)	357 (89.25)	400 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	5 (1.25)	395 (98.75)	400 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	40 (10.00)	360 (90.00)	400 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	150 (37.50)	250 (62.50)	400 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	7 (1.75)	393 (98.25)	400 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	107 (26.75)	293 (73.25)	400 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์โฟน (ไลน์: Line)	28 (7.00)	372 (93.00)	400 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	284 (71.00)	116 (29.00)	400 (100.00)
10. อื่น ๆ	140 (35.00)	260 (65.00)	400 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม จากเฟสบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุด คือ ป้ายคัทเอาท์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

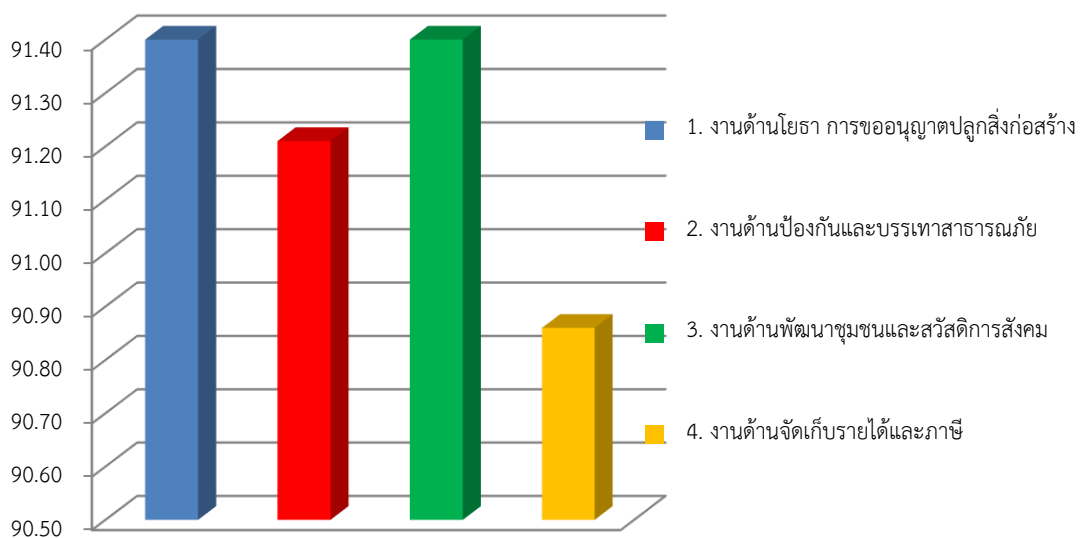
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 400			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.57	0.25	91.40	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.56	0.25	91.21	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.57	0.24	91.40	มากที่สุด
4. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	4.54	0.26	90.86	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.25</b>	<b>91.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  และ  $S.D. = 0.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.22 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X} = 4.57$  และ  $S.D. = 0.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.57$  และ  $S.D. = 0.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.56$  และ  $S.D. = 0.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.21 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ( $\bar{X} = 4.54$  และ  $S.D. = 0.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.86 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจ  
จำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

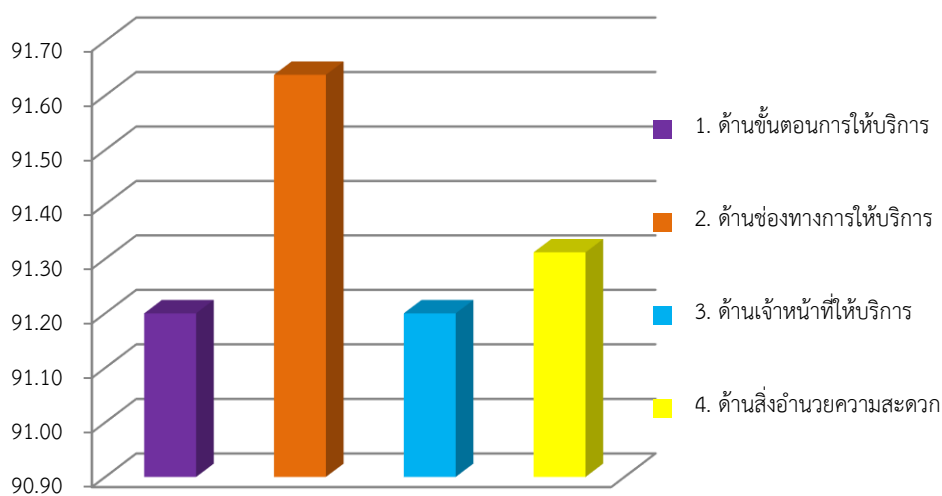
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.31	91.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.30	91.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.56	0.29	91.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.30	91.31	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.25</b>	<b>91.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  และ S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$  และ S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.64 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.57$  และ S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.31 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  และ S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  และ S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ



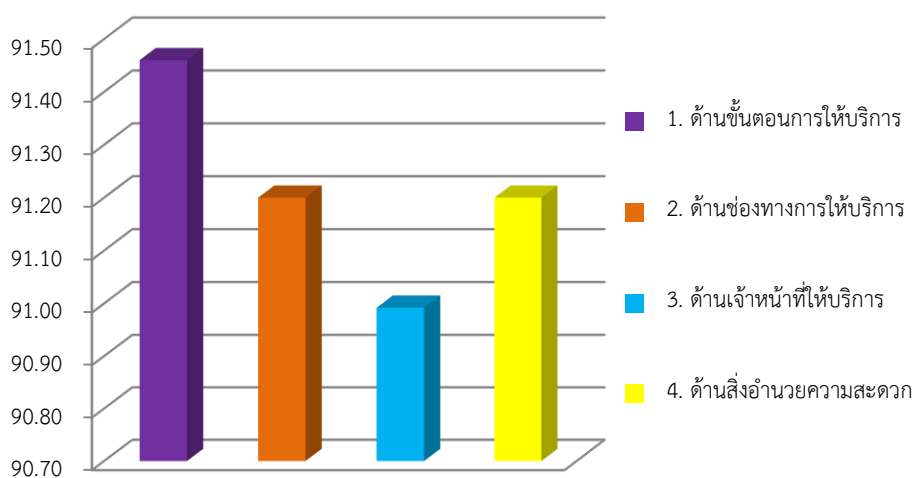
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสอง จังหวัดแพร่ศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.29	91.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.36	91.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.29	90.99	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.32	91.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.25</b>	<b>91.21</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสอง จังหวัดแพร่ศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  และ S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 91.21 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$  และ S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.46 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  และ S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56$  และ S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$  และ S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 90.99 ตามลำดับ



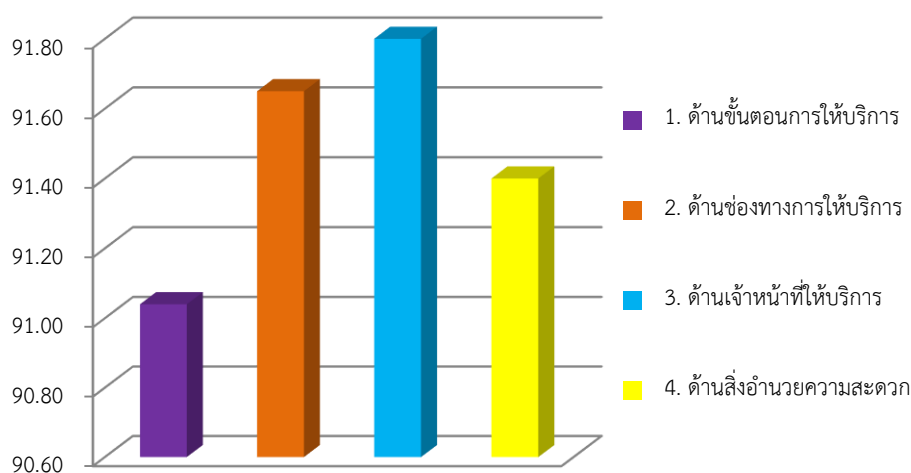
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสอง จังหวัดแพร่ศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.30	91.04	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.29	91.65	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.59	0.28	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.32	91.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.24</b>	<b>91.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสอง จังหวัดแพร่ศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  และ S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$  และ S.D. = 0.28) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$  และ S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.65 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.57$  และ S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$  และ S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.04 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

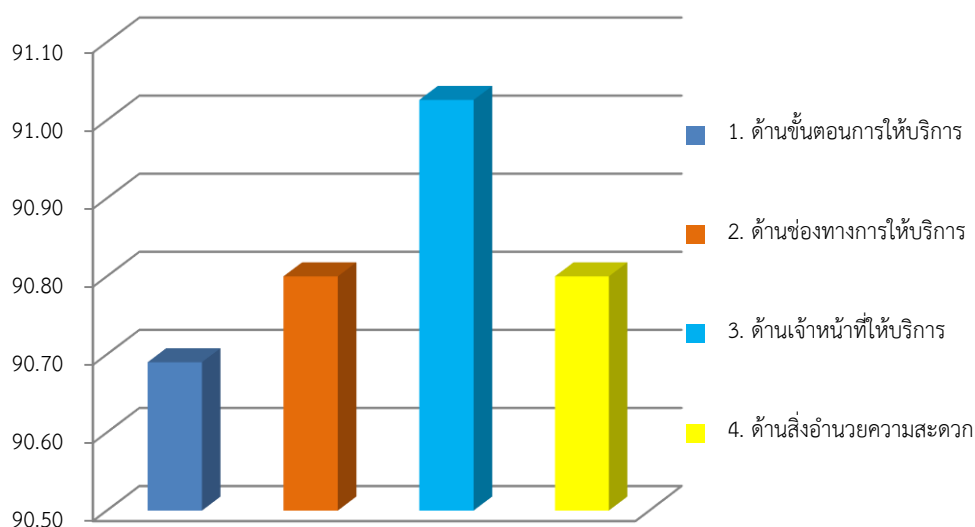


ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 400			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.31	90.69	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.31	90.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.30	91.03	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.32	90.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.26</b>	<b>90.86</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$  และ S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละ 90.86 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$  และ S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.03 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$  และ S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.54$  และ S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$  และ S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 90.69 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

### 3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
4. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีวิธีการในการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มาใช้บริการอย่างยุติธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม

#### 3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

RUS

RUS

ภาคผนวก

# RUS

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                               |
| 2. อายุ   | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี          | <input type="checkbox"/> 20-40 ปี                           |
|   | <input type="checkbox"/> 41-60 ปี               | <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป                        |
| 3. สถานภาพ  | <input type="checkbox"/> โสด                    | <input type="checkbox"/> สมรส                               |
|   | <input type="checkbox"/> หย่า/หม้าย             | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่                         |
| 4. ระดับการศึกษา                                    | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น                   |
|   | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                |
|   | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                   |
| 5. อาชีพ  | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
|   | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง        | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                      |
|   | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ .....                  |
| 6. รายได้   | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท      | <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท                 |
|   | <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 15,001 – 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. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์    | <input type="checkbox"/> วิทยุ              |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออาท์   | <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"/> อื่น ๆ.....        |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ ของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
<b>2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
2.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
2.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	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					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง สะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
<b>3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
3.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	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					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
<b>4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี</b>					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
4.1 มีการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
4.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอื่น ๆ					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	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					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

# RUS

ภาคผนวก ข

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

## รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

๑) ผศ.ดร.สาธิตนันท์ บุญมี	นักวิจัย
๒) ผศ.ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์	นักวิจัย
๓) ผศ.รัชเมศวร์ ต้นวินุกูล	นักวิจัย
๔) ผศ.ชุตินา กลั่นไพฑูรย์	นักวิจัย
๕) ดร.แสงทอง บุญยิ่ง	นักวิจัย
๖) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ	นักวิจัย
๗) นางสาวสุมาลี บุญนุช	นักวิจัย
๘) นางสาวกาญจนา ส่งสวัสดิ์	นักวิจัย
๙) นายชาญณรงค์ หนูอินทร์	นักวิจัย
๑๐) นางณัฐกานต์ โตนวล	นักวิจัย
๑๑) นางสาวณัฐภััสสร เกียรติพิริตกุล	นักวิจัย
๑๒) นางสาววชิราภรณ์ พลภาณุมาศ	นักวิจัย
๑๓) นายณัฐวัฒน์ หมุดเพชร	นักวิจัย
๑๔) นางสาวนันทิยา ต้นติลลนเศ	นักวิจัย
๑๕) นายอดิศักดิ์ สารธรรม	นักวิจัย
๑๖) นายเอกวิทย์ สงเคราะห์	นักวิจัย
๑๗) นายศุภณัฐ แก่นแก้ว	นักวิจัย
๑๘) นายอัศวิน เทียนสันต์	นักวิจัย
๑๙) นายบุญฤทธิ์ นกครุฑ	นักวิจัย
๒๐) นางสาวจรรุณี ทองอร่าม	นักวิจัย
๒๑) นางสาวณัฐจิณี คงไกรฤกษ์	นักวิจัย
๒๒) นายปริญญานา นาโท	นักวิจัย
๒๓) นายลิขิต แจ่มอุทัย	นักวิจัย
๒๔) นายวธัญญา วัฒนา	ผู้ช่วยนักวิจัย

# RUIS

ภาคผนวก ค  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม

#### เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	149	37.3	37.3	37.3
หญิง	251	62.8	62.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

#### อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.8	7.8	7.8
20 - 40 ปี	182	45.5	45.5	53.3
41 - 60 ปี	88	22.0	22.0	75.3
60 ปีขึ้นไป	99	24.8	24.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	94	23.5	23.5	23.5
สมรส	251	62.8	62.8	86.3
หย่า/หม้าย	33	8.3	8.3	94.5
แยกกันอยู่	22	5.5	5.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	91	22.8	22.8	22.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	136	34.0	34.0	56.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	98	24.5	24.5	81.3
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	30	7.5	7.5	88.8
ปริญญาตรี	43	10.8	10.8	99.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.5	.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.8	6.8	6.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	141	35.3	35.3	42.0
เกษตรกร/ประมง	162	40.5	40.5	82.5
พนักงานบริษัท	38	9.5	9.5	92.0
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.8	5.8	97.8
อื่น ๆ ระบุ	9	2.3	2.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	62	15.5	15.5	15.5
5000 - 10000 บาท	154	38.5	38.5	54.0
10001 - 15000 บาท	106	26.5	26.5	80.5
15001 - 20000	50	12.5	12.5	93.0
มากกว่า 20000 บาท	28	7.0	7.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	178	44.5	44.5	44.5
5 - 10 ครั้งต่อปี	194	48.5	48.5	93.0
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	28	7.0	7.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	203	50.8	50.8	50.8
30 - 59 นาที	168	42.0	42.0	92.8
1 - 2 ชั่วโมง	23	5.8	5.8	98.5
3 - 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	98.8
มากกว่า 4 ชั่วโมง	5	1.3	1.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

## หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	372	93.0	93.0	93.0
เลือก	28	7.0	7.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	



## วิทยุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	357	89.3	89.3	89.3
	เลือก	43	10.8	10.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	395	98.8	98.8	98.8
	เลือก	5	1.3	1.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	360	90.0	90.0	90.0
	เลือก	40	10.0	10.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	250	62.5	62.5	62.5
	เลือก	150	37.5	37.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## รถแท็กซี่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	393	98.3	98.3	98.3
	เลือก	7	1.8	1.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	293	73.3	73.3	73.3
	เลือก	107	26.8	26.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## Line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	372	93.0	93.0	93.0
	เลือก	28	7.0	7.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## Facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	116	29.0	29.0	29.0
	เลือก	284	71.0	71.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	260	65.0	65.0	65.0
	เลือก	140	35.0	35.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<b>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>					
การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	400	3.00	5.00	4.7375	.47345
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.3950	.54747
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	400	3.00	5.00	4.5925	.56767
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	400	3.00	5.00	4.5550	.56371
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	400	2.00	5.00	4.5200	.58348
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	400	3.00	5.00	4.6175	.50182
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	400	3.00	5.00	4.5250	.53394
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.5800	.56070
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	400	3.00	5.00	4.6050	.56549
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	400	3.00	5.00	4.5800	.51406
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	400	3.00	5.00	4.5275	.54772
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	2.00	5.00	4.5600	.58073
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	400	3.00	5.00	4.5825	.55585
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.5550	.56371
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	400	3.00	5.00	4.5775	.55205
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	400	3.00	5.00	4.6475	.49886
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	400	3.00	5.00	4.4500	.54151
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.5700	.56204
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	400	3.00	5.00	4.5950	.55384
<b>งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>					
การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	400	3.00	5.00	4.6400	.50103
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.4400	.52161
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	400	3.00	5.00	4.6600	.53396
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	400	3.00	5.00	4.7350	.46402
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	400	3.00	5.00	4.3900	.54649
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	400	3.00	5.00	4.6175	.54030
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	400	3.00	5.00	4.5275	.56572
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.4875	.57066
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	400	3.00	5.00	4.6075	.55155

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ	400	3.00	5.00	4.5625	.53555
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	400	3.00	5.00	4.5050	.54380
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	400	3.00	5.00	4.6150	.53149
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	400	3.00	5.00	4.5350	.56531
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.5275	.55227
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	400	3.00	5.00	4.5525	.56395
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	400	3.00	5.00	4.6250	.52446
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	400	3.00	5.00	4.4300	.53928
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.6100	.53724
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	400	2.00	5.00	4.5825	.56921
<b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>					
การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	400	3.00	5.00	4.5925	.52166
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.4650	.53805
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	400	3.00	5.00	4.5775	.56550
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	400	3.00	5.00	4.5575	.55899
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	400	3.00	5.00	4.5675	.56679
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	400	3.00	5.00	4.6075	.51391
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	400	3.00	5.00	4.4725	.52434
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.6025	.53872
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	400	3.00	5.00	4.6475	.51372
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	400	3.00	5.00	4.6150	.53618
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	400	3.00	5.00	4.5050	.53917
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	3.00	5.00	4.6475	.51372
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	400	3.00	5.00	4.6100	.50847
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.5475	.54634
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	400	3.00	5.00	4.6150	.53618
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	400	3.00	5.00	4.7475	.47887
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	400	3.00	5.00	4.3650	.53618
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.6250	.54784

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	400	2.00	5.00	4.5425	.58656
<b>งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี</b>					
การให้บริการเป็นระบบ	400	3.00	5.00	4.5075	.55291
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.5800	.53789
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	400	3.00	5.00	4.5050	.57950
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	400	3.00	5.00	4.5025	.57517
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	400	3.00	5.00	4.5775	.53825
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	400	3.00	5.00	4.5900	.52209
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	400	3.00	5.00	4.4575	.52810
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	400	3.00	5.00	4.5225	.56595
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	400	3.00	5.00	4.5900	.58116
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	400	3.00	5.00	4.5475	.54174
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	400	3.00	5.00	4.5150	.52960
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	400	3.00	5.00	4.5900	.56364
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	400	3.00	5.00	4.5800	.55621
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	400	2.00	5.00	4.5300	.59159
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	400	3.00	5.00	4.5450	.57341
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	400	3.00	5.00	4.5650	.54453
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	400	3.00	5.00	4.4775	.52933
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	400	3.00	5.00	4.5800	.55621
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	400	3.00	5.00	4.5550	.55475
Valid N (listwise)	400				