



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลการประเมินในภาพรวมผู้มาใช้บริหารมีคความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒ แยกเป็น

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๒
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๒

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของแต่ละกอง /ส่วนราชการต่อไป สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก [www. Nakok.go.th](http://www.Nakok.go.th)

จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายนิธิพนธ์ สุหนต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก



องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก
อำเภอพิักโห
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตาม งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก.....	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก	11
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	18
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก จำนวนทั้งสิ้น 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.82 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.44

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.62

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อม ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ ที่มีความสะดวกรวดเร็วเป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริตที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ โดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RUS

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก จำนวนทั้งสิ้น 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

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 โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

ค่าคะแนน 5	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง 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 โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละ ด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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

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

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	26.90
หญิง	239	73.10
รวม	327	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	19	5.80
20-40 ปี	117	35.80
41-60 ปี	130	39.70
60 ปีขึ้นไป	61	18.70
รวม	327	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	101	30.90
สมรส	187	57.20
หย่าร้าง	39	11.90
รวม	327	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	58	17.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	7.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	60	18.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	86	26.30
ปริญญาตรี	93	28.50
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.80
รวม	327	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	12.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	95	29.10
เกษตรกร/ประมง	85	26.00
พนักงานบริษัท	91	27.80
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.60
รวม	327	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	8.00
5,000-10,000 บาท	52	15.90
10,001 - 15,000 บาท	138	42.20
15,001- 20,000 บาท	77	23.50
มากกว่า 20,000 บาท	34	10.40
รวม	327	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	154	47.10
5-10 ครั้งต่อปี	132	40.40
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	41	12.50
รวม	327	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	143	43.70
30-60 นาที	150	45.90
1-2 ชั่วโมง	34	10.40
3-4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับ

อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

จำนวนครั้งจะไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ รับบริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และน้อยที่สุด คือ รับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมา คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และน้อยที่สุด คือ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 327		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	327 (100.00)	327 (100.00)
2. เสี่ยงตามสาย	315 (96.30)	12 (3.70)	327 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	75 (22.90)	252 (77.10)	327 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	13 (4.00)	314 (96.00)	327 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	320 (97.90)	7 (2.10)	327 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	327 (100.00)	327 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	327 (100.00)	327 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	19 (5.80)	308 (94.20)	327 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	201 (61.50)	126 (38.5)	327 (100.00)
10. อื่น ๆ	30 (9.20)	297 (90.80)	327 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคกมากที่สุด คือ จากผู้นำชุมชน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 รองลงมา คือ จากเสียงตามสาย จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 และน้อยที่สุด คือ จากแผ่นพับใบปลิว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อม
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

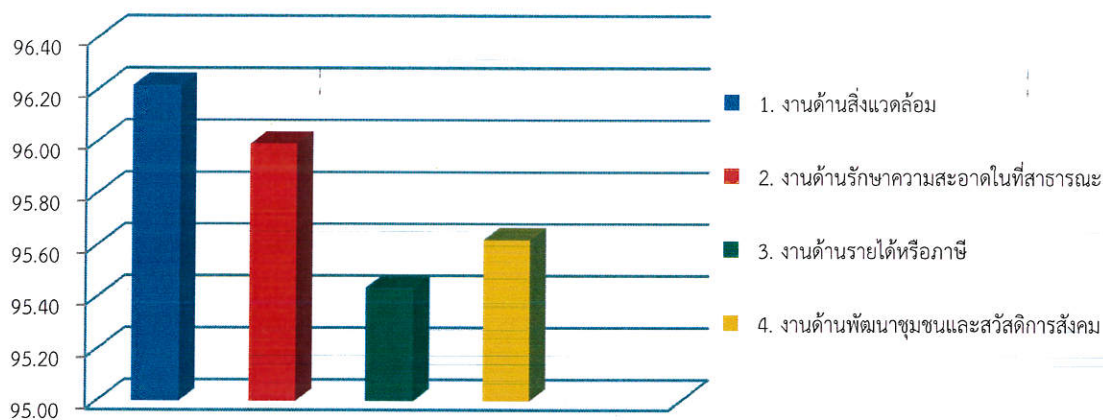
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 327			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.81	0.18	96.22	มากที่สุด
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.80	0.18	95.99	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.77	0.19	95.44	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	0.16	95.62	มากที่สุด
รวม	4.79	0.18	95.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 95.82 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมา คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 95.99

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.16$) คิดเป็นร้อยละ 95.62 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.19$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

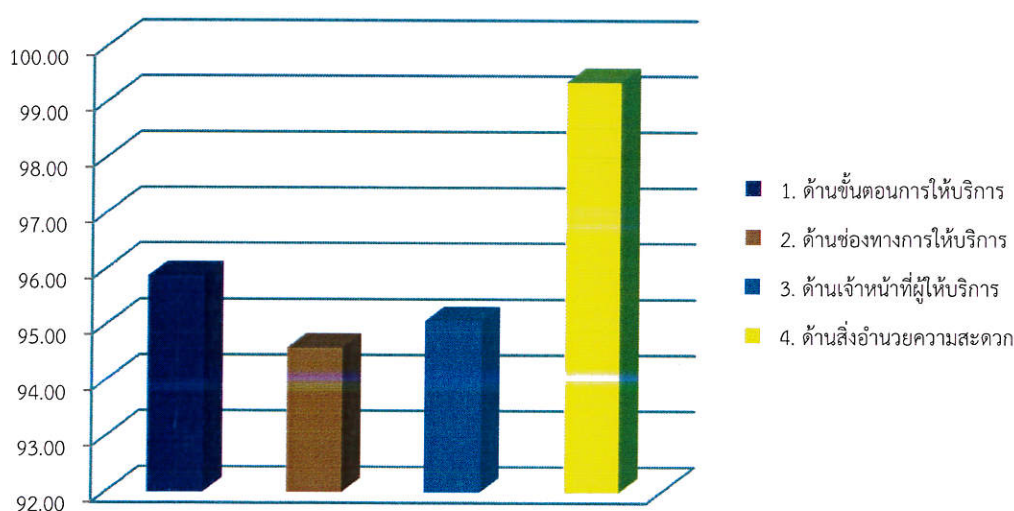
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 327			ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.21	95.87	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.21	94.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.13	95.07	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.17	99.34	มากที่สุด
รวม	4.81	0.18	96.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.97$ และ $S.D. = 0.17$) คิดเป็นร้อยละ 99.34 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.21$) คิดเป็นร้อยละ 95.87 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.13$) คิดเป็นร้อยละ 95.07 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.21$) คิดเป็นร้อยละ 94.58 ตามลำดับ



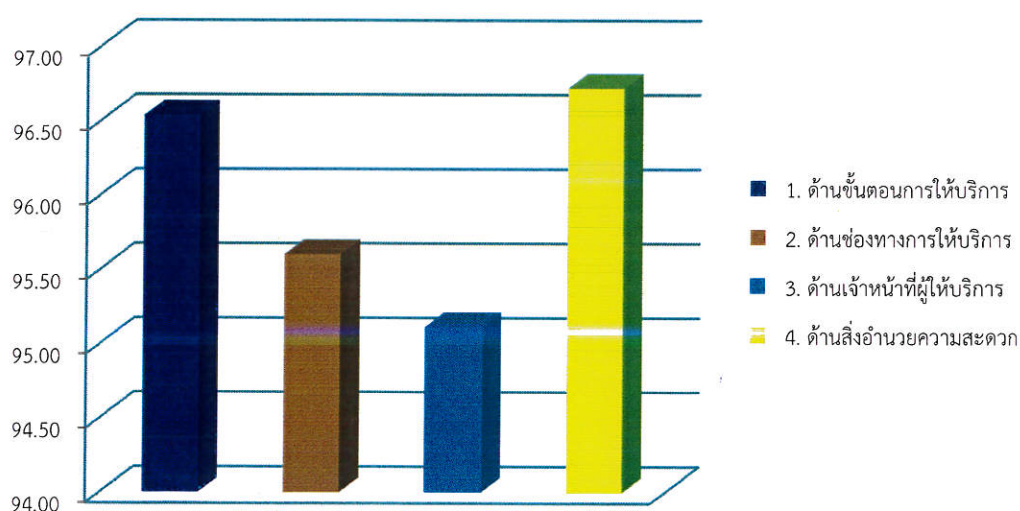
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 327			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.20	95.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.14	95.11	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.24	96.72	มากที่สุด
รวม	4.80	0.18	95.99	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 95.99 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.24$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$ และ $S.D. = 0.15$) คิดเป็นร้อยละ 96.53 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.20$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.14$) คิดเป็นร้อยละ 95.11 ตามลำดับ



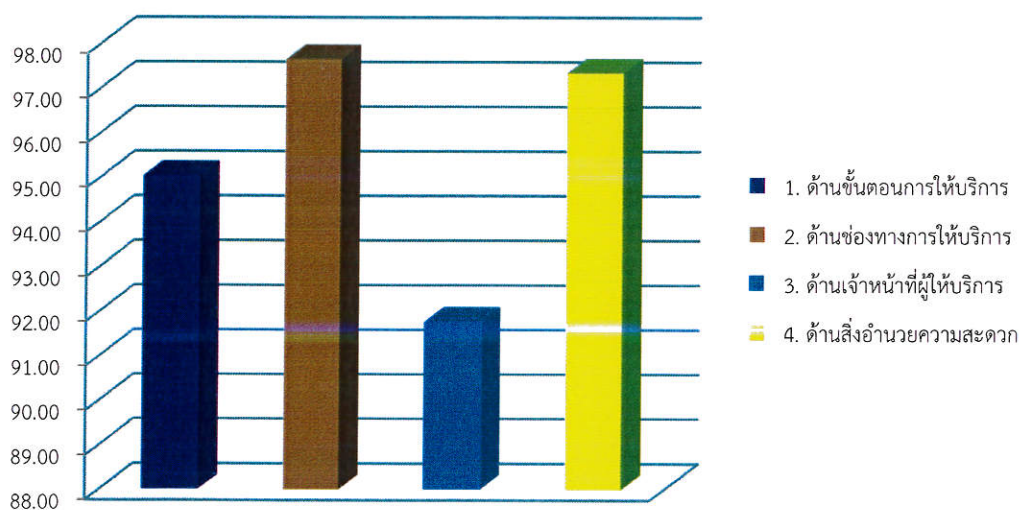
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 327			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.24	95.03	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.18	97.63	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.15	91.76	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.17	97.33	มากที่สุด
รวม	4.77	0.19	95.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.19$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 97.63 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$ และ $S.D. = 0.17$) คิดเป็นร้อยละ 97.33 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.24$) คิดเป็นร้อยละ 95.03 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$ และ $S.D. = 0.15$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 ตามลำดับ



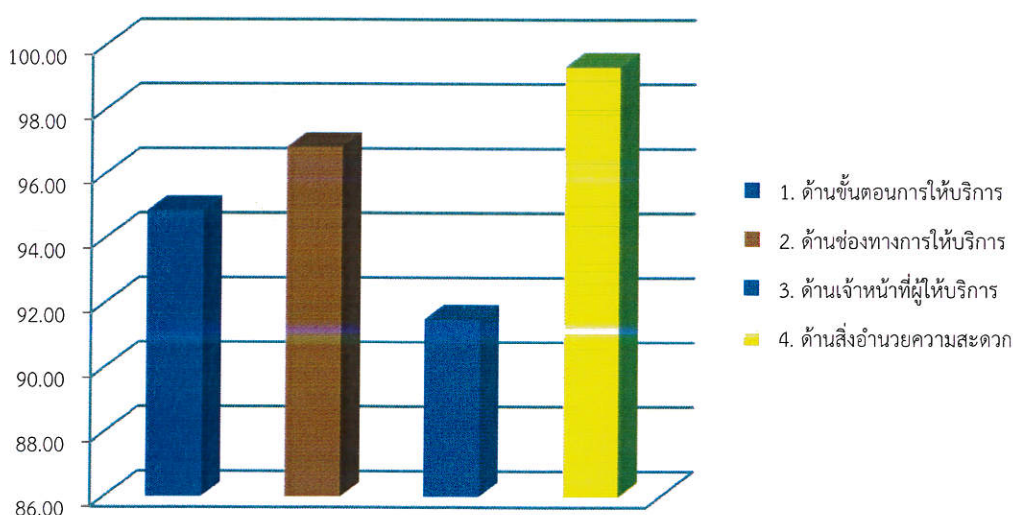
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 327			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.15	94.85	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.17	96.83	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.13	91.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.18	99.31	มากที่สุด
รวม	4.78	0.16	95.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.16$) คิดเป็นร้อยละ 95.62 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.97$ และ $S.D. = 0.18$) คิดเป็นร้อยละ 99.31 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ $S.D. = 0.17$) คิดเป็นร้อยละ 96.83 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.15$) คิดเป็นร้อยละ 94.85 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$ และ $S.D. = 0.13$) คิดเป็นร้อยละ 91.49 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านสิ่งแวดล้อม ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ ที่มีความสะดวกรวดเร็วเป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริตที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ โดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

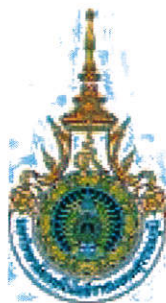
RUS

RUS

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

RUS



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

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 |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 5,000 - 10,000 บาท |
| 6. รายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 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"/> 30-60 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"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเอาท์ | <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 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อม
- 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUS

RUS

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าโคก

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	88	26.9	26.9	26.9
หญิง	239	73.1	73.1	100.0
Total	327	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	19	5.8	5.8	5.8
20-40 ปี	117	35.8	35.8	41.6
41-60 ปี	130	39.7	39.7	81.3
60 ปีขึ้นไป	61	18.7	18.7	100.0
Total	327	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	101	30.9	30.9	30.9
สมรส	187	57.2	57.2	88.1
หย่าร้าง	39	11.9	11.9	100.0
Total	327	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	58	17.7	17.7	17.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	7.4	7.4	25.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	60	18.3	18.3	43.4
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	86	26.3	26.3	69.7
ปริญญาตรี	93	28.5	28.5	98.2
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.8	1.8	100.0
Total	327	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	12.5	12.5	12.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	95	29.1	29.1	41.6
เกษตรกร/ประมง	85	26.0	26.0	67.6
พนักงานบริษัท	91	27.8	27.8	95.4
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.6	4.6	100.0
Total	327	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	8.0	8.0	8.0
5,000 - 10,000 บาท	52	15.9	15.9	23.9
10,001 - 15,000 บาท	138	42.2	42.2	66.1
15,001 - 20,000 บาท	77	23.5	23.5	89.6
มากกว่า 20,000 บาท	34	10.4	10.4	100.0
Total	327	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	154	47.1	47.1	47.1
5 - 10 ครั้งต่อปี	132	40.4	40.4	87.5
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	41	12.5	12.5	100.0
Total	327	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	143	43.7	43.7	43.7
30 - 60 นาที	150	45.9	45.9	89.6
1 - 2 ชั่วโมง	34	10.4	10.4	100.0
Total	327	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	327	100.0	100.0	100.0

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	12	3.7	3.7	3.7
เลือก	315	96.3	96.3	100.0
Total	327	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	252	77.1	77.1	77.1
เลือก	75	22.9	22.9	100.0
Total	327	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	314	96.0	96.0	96.0
เลือก	13	4.0	4.0	100.0
Total	327	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	7	2.1	2.1	2.1
เลือก	320	97.9	97.9	100.0
Total	327	100.0	100.0	

รถแท็กซี่ประชาชนสัมพันธ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	327	100.0	100.0	100.0

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	327	100.0	100.0	100.0

Line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	308	94.2	94.2	94.2
เลือก	19	5.8	5.8	100.0
Total	327	100.0	100.0	

Facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	126	38.5	38.5	38.5
เลือก	201	61.5	61.5	100.0
Total	327	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	297	90.8	90.8	90.8
เลือก	30	9.2	9.2	100.0
Total	327	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	327	4.00	5.00	4.948	0.22234
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.7541	0.20953
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	327	5.00	5.00	4.8541	0.20853
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	327	5.00	5.00	4.7541	0.20753
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	327	4.00	5.00	4.6572	0.20675
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	327	4.00	5.00	4.945	0.22842
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบสอบถามได้สะดวก	327	4.00	5.00	4.6694	0.17244
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	327	4.00	5.00	4.7541	0.20953
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	327	4.00	5.00	4.548	0.22234
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	327	4.00	5.00	4.7817	0.11441
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	327	4.00	5.00	4.9511	0.21605
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	327	4.00	5.00	4.6517	0.13441
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	327	4.00	5.00	4.7717	0.12141
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	327	5.00	5.00	4.6817	0.10441
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	327	5.00	5.00	4.6817	0.11441
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	327	4.00	5.00	4.945	0.22842
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	327	4.00	5.00	4.9847	0.12289

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.9755	0.15472
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	327	4.00	5.00	4.9633	0.18831
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	327	4.00	5.00	4.948	0.22234
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.9633	0.18831
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	327	5.00	5.00	4.7633	0.08831
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	327	4.00	5.00	4.6969	0.0553
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	327	4.00	5.00	4.7619	0.2143
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	327	4.00	5.00	4.6419	0.2343
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	327	4.00	5.00	4.7572	0.20275
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	327	4.00	5.00	4.7388	0.23999
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	327	4.00	5.00	4.9817	0.13441
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	327	5.00	5.00	4.7717	0.10441
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	327	5.00	5.00	4.8617	0.11441
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	327	5.00	5.00	4.7817	0.12441
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	327	4.00	5.00	4.5594	0.17244
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องรวดเร็ว	327	4.00	5.00	4.7894	0.13244
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	327	4.00	5.00	4.7694	0.17244

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศ เหมาะสม	327	4.00	5.00	4.5144	0.28024
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	327	4.00	5.00	4.948	0.22234
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.9511	0.21605
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	327	4.00	5.00	4.9297	0.2561
การให้บริการเป็นระบบ	327	4.00	5.00	4.9174	0.27565
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	327	4.00	5.00	4.9266	0.26118
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	327	5.00	5.00	4.5266	0.24118
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	327	5.00	5.00	4.4266	0.22118
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	327	4.00	5.00	4.9602	0.19568
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	327	4.00	5.00	4.945	0.22842
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	327	4.00	5.00	4.9725	0.16385
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	327	4.00	5.00	4.9511	0.21605
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	327	4.00	5.00	4.6578	0.11209
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	327	5.00	5.00	4.3878	0.12109
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	327	5.00	5.00	4.4878	0.11109
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	327	5.00	5.00	4.5878	0.12842
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	327	5.00	5.00	4.7878	0.20842
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	327	5.00	5.00	4.6878	0.21842

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	327	5.00	5.00	4.5878	0.11842
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	327	4.00	5.00	4.945	0.22842
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	327	4.00	5.00	4.6908	0.09549
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.8725	0.16385
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	327	4.00	5.00	4.9572	0.20275
การให้บริการเป็นระบบ	327	4.00	5.00	4.9694	0.17244
ป้ายหรือเอกสารให้บริการ ชัดเจน	327	4.00	5.00	4.948	0.22234
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม	327	4.00	5.00	4.8269	0.0553
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง	327	5.00	5.00	4.2969	0.1553
มีการให้คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถูกต้อง	327	4.00	5.00	4.6725	0.16385
มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	327	4.00	5.00	4.8511	0.21605
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	327	4.00	5.00	4.5725	0.16385
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	327	4.00	5.00	4.9541	0.20953
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามา รับบริการ	327	4.00	5.00	4.9878	0.11009
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน	327	5.00	5.00	4.4578	0.01605
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพ	327	5.00	5.00	4.5578	0.12385
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	327	5.00	5.00	4.6778	0.22953
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	327	5.00	5.00	4.5878	0.13009

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ถูกต้องรวดเร็ว	327	5.00	5.00	4.7278	0.25234
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	327	5.00	5.00	4.4378	0.01009
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	327	4.00	5.00	4.948	0.22234
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	327	4.00	5.00	4.9878	0.11009
สถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการชัดเจน	327	4.00	5.00	4.9602	0.19568
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้ บริการ	327	4.00	5.00	4.9664	0.18057
Valid N (listwise)	327				

RUS