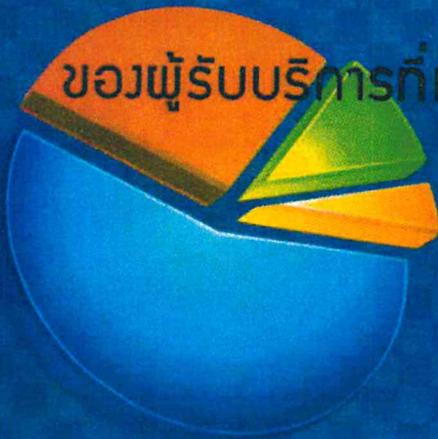




องค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว
อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565



**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว
อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	4
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว.....	11
3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ.....	15
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	18
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	45.40
หญิง	191	54.60
รวม	350	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.90
20 - 40 ปี	109	31.10
41 - 60 ปี	148	42.30
60 ปีขึ้นไป	90	25.70
รวม	350	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	111	31.70
สมรส	226	64.60
หย่าร้าง	13	3.70
รวม	350	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	111	31.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	17.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	22.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	27	7.70
ปริญญาตรี	72	20.60
สูงกว่าปริญญาตรี	-	0.00
รวม	350	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	11.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	121	34.60
เกษตรกร/ประมง	87	24.90
พนักงานบริษัท	64	18.30
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.70
อื่น ๆ ระบุ	24	6.90
รวม	350	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	21.40
5,000 - 10,000 บาท	143	40.90
10,001 - 15,000 บาท	40	11.40
15,001 - 20,000 บาท	78	22.30
มากกว่า 20,000 บาท	14	4.00
รวม	350	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	204	58.30
5 - 10 ครั้งต่อปี	130	37.10
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	16	4.60
รวม	350	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	235	67.10
30 - 60 นาที	115	32.90
1 - 2 ชั่วโมง	-	0.00
3 - 4 ชั่วโมง	-	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	0.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ อายุ 20-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ มีการศึกษามัธยมศึกษาตอน

ปลาย/ปวช. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และน้อยที่สุดคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 และน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และน้อยที่สุดคือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการคือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และน้อยที่สุดคือ ใช้บริการ 30-60 นาที จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 350		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	1 (0.30)	349 (99.7)	350 (100.00)
2. เสียงตามสาย	235 (67.10)	115 (32.90)	350 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	18 (5.10)	332 (94.90)	350 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	1 (0.30)	349 (99.7)	350 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	324 (92.60)	26 (7.40)	350 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	350 (100.00)	350 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	350 (100.00)	350 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	5 (1.40)	345 (98.60)	350 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	11 (3.10)	339 (96.90)	350 (100.00)
10. อื่น ๆ	32 (9.10)	318 (90.90)	350 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือจากเสียง

ตามสาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และน้อยที่สุดคือ หนังสือพิมพ์และแผ่นพับใบปลิว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านจัดเก็บภาษี
2. งานด้านสวัสดิการสังคม
3. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสาธารณสุข

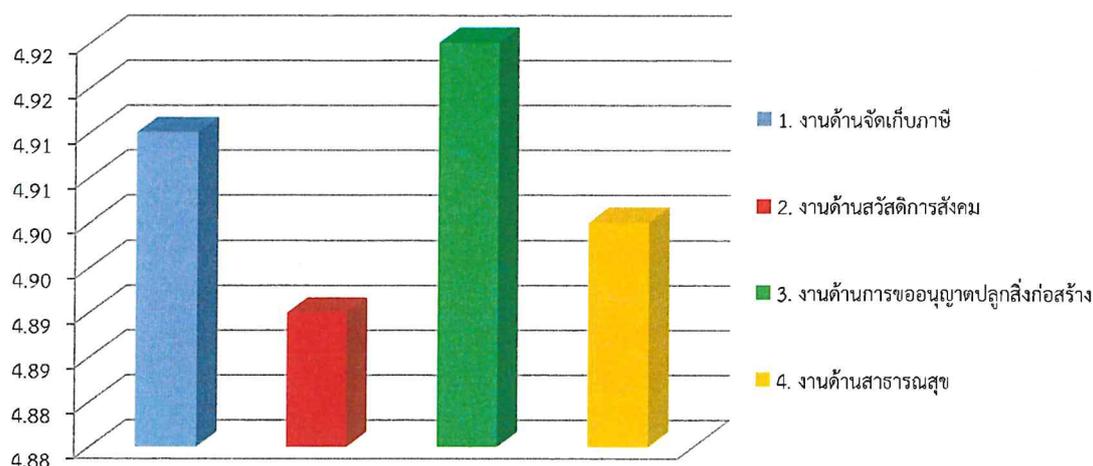
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 350			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. งานด้านจัดเก็บภาษี	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
รวม	4.91	0.29	98.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ และ $S.D. = 0.29$) คิดเป็นร้อยละ 98.10 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.92$ และ $S.D. = 0.27$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.91$ และ $S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.32$) คิดเป็นร้อยละ 97.80



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจ
จำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

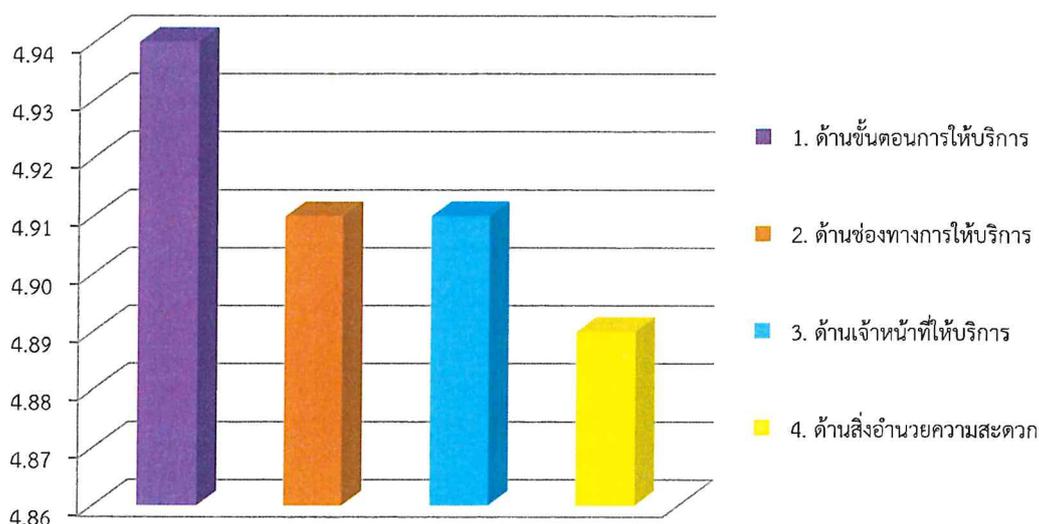
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
รวม	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ และ $S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.94$ และ $S.D. = 0.24$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.91$ และ $S.D. = 0.29$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.32$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ



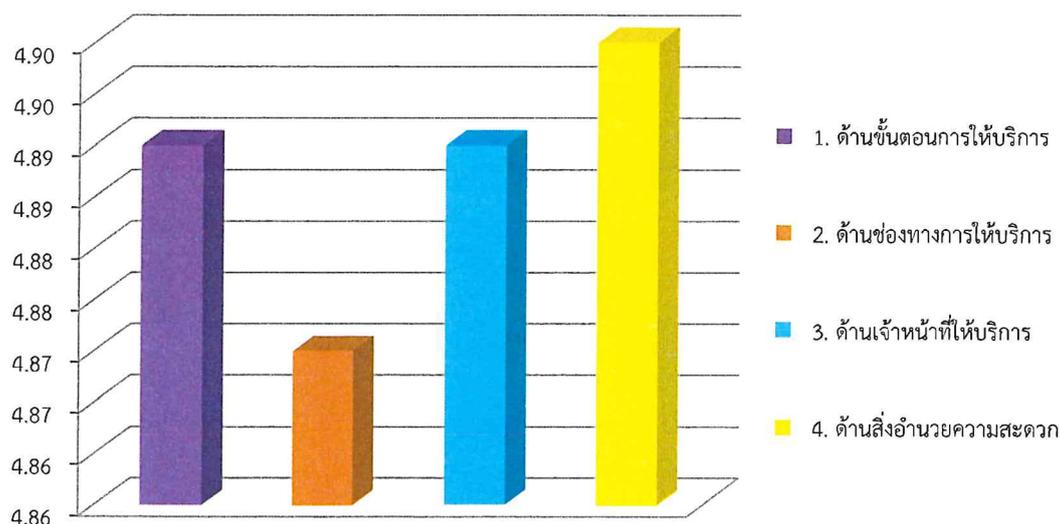
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
รวม	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.32$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.31$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.31$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.32$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$ และ $S.D. = 0.34$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ



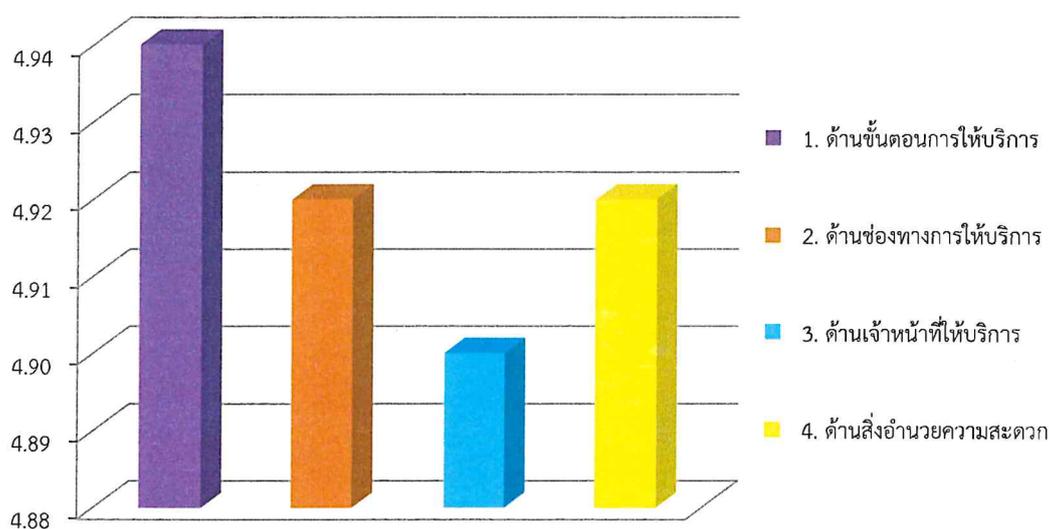
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
รวม	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$ และ $S.D. = 0.27$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.94$ และ $S.D. = 0.23$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.92$ และ $S.D. = 0.27$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ



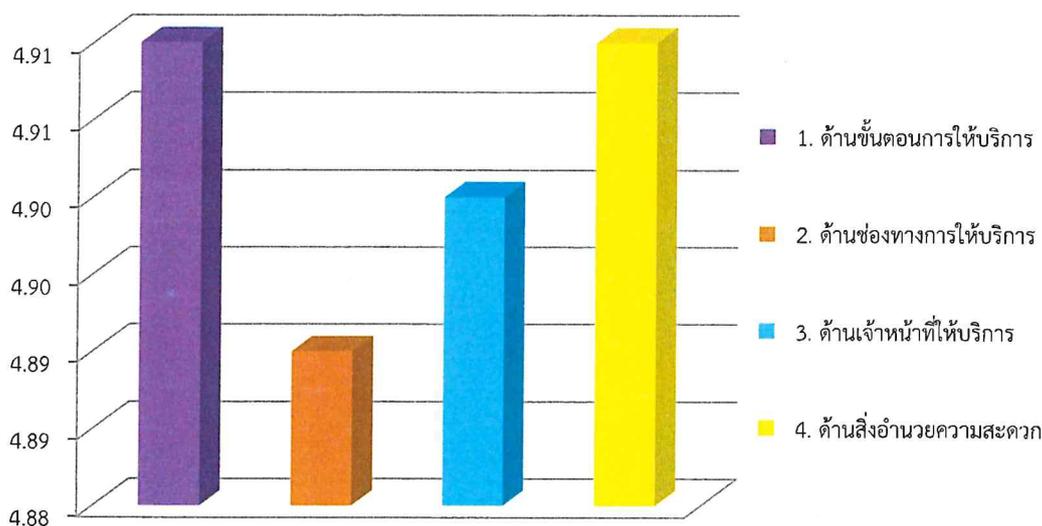
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 350			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
รวม	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.91$ และ $S.D. = 0.29$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$ และ $S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$ และ $S.D. = 0.31$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านจัดเก็บภาษี ควรมีการจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่หลากหลาย

2. งานด้านสวัสดิการสังคม มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่หลากหลาย

3. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการเพิ่มความรู้อ ความสามารถที่เหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว อำเภอบางบาล 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"/> หย่าร้าง | |
| 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"/> 30-60 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น 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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น 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) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่น ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น 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					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลพระขาว

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	159	45.40	45.40	45.40
	หญิง	191	54.60	54.60	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.90	0.90	0.90
	20-40 ปี	109	31.10	31.10	32.00
	41-60 ปี	148	42.30	42.30	74.30
	60 ปีขึ้นไป	90	25.70	25.70	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	111	31.70	31.70	31.70
	สมรส	226	64.60	64.60	96.30
	หย่าร้าง	13	3.70	3.70	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	111	31.70	31.70	31.70
	มัธยมศึกษาตอนต้น	62	17.70	17.70	49.40
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	22.30	22.30	71.70
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	27	7.70	7.70	79.40
	ปริญญาตรี	72	20.60	20.60	100.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0.00	0.00
	Total	350	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	11.70	11.70	11.70
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	121	34.60	34.60	46.30
	เกษตรกรรม/ประมง	87	24.90	24.90	71.10
	พนักงานบริษัท	64	18.30	18.30	89.40
	นักเรียน/นักศึกษา	13	3.70	3.70	93.10
	อื่น ๆ ระบุ	24	6.90	6.90	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	75	21.40	21.40	21.40
	5000 - 10000 บาท	143	40.90	40.90	62.30
	10001 - 15000 บาท	40	11.40	11.40	73.70
	15001 - 20000 บาท	78	22.30	22.30	96.00
	มากกว่า 20000 บาท	14	4.00	4.00	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	204	58.30	58.30	58.30
	5 - 10 ครั้งต่อปี	130	37.10	37.10	95.40
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	16	4.60	4.60	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	235	67.10	67.10	67.10
	30 - 60 นาที	115	32.90	32.90	100.0
	1 - 2 ชั่วโมง	0	0.00	0.00	0.00
	Total	350	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	349	99.70	99.70	99.70
	เลือก	1	0.30	0.30	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	115	32.90	32.90	32.90
	เลือก	235	67.10	67.10	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	332	94.90	94.90	94.90
	เลือก	18	5.10	5.10	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	349	99.70	99.70	99.70
	เลือก	1	0.30	0.30	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	26	7.40	7.40	7.40
	เลือก	324	92.60	92.60	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

รถแท็กซี่สัมพันธ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	350	100.0	100.0	100.0

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	350	100.0	100.0	100.0

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	98.60	98.60	98.60
	เลือก	5	1.40	1.40	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	339	96.90	96.90	96.90
	เลือก	11	3.10	3.10	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	318	90.90	90.90	90.90
	เลือก	32	9.10	9.10	100.00
	Total	350	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานด้านจัดเก็บภาษี					
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.9543	.20916
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9114	.28453
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.9514	.21528
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.9543	.20916
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.9314	.25309
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.8714	.33520
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.9371	.24305
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9057	.29264
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.9143	.28034
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.9543	.20916
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.8800	.32543
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.8943	.30791
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.9143	.28034
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.8914	.31155
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.9200	.27168
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8600	.34748
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.9000	.30043
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8943	.30791
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.8943	.30791
งานด้านสวัสดิการสังคม					
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.8514	.35617
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.8886	.31511
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.9029	.29658
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.9171	.27606
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.9114	.28453
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.8514	.35617
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.8829	.32205

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.8886	.31511
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	350	4.00	5.00	4.8600	.34748
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.8771	.32874
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.8714	.33520
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.8657	.34145
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.8743	.33200
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9200	.27168
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.9057	.29264
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8714	.33520
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8914	.31155
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9029	.29658
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.9171	.27606
งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.9057	.29264
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9371	.24305
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.9486	.22119
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.9629	.18938
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.9600	.19624
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.9457	.22690
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.9000	.30043
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9114	.28453
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	350	4.00	5.00	4.9314	.25309
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.8657	.34145
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.9171	.27606
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.9286	.25791
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.8857	.31861
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9057	.29264
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.9114	.28453

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8943	.30791
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.9257	.26261
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9143	.28034
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.9429	.23245
งานด้านสาธารณสุข					
การให้บริการเป็นระบบ	350	4.00	5.00	4.9286	.25791
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9000	.30043
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	350	4.00	5.00	4.8829	.32205
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	350	4.00	5.00	4.9143	.28034
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	350	4.00	5.00	4.9257	.26261
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	350	4.00	5.00	4.8514	.35617
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	350	4.00	5.00	4.9029	.29658
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9029	.29658
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	350	4.00	5.00	4.9086	.28863
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	350	4.00	5.00	4.8800	.32543
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	350	4.00	5.00	4.8743	.33200
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	350	4.00	5.00	4.9086	.28863
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	350	4.00	5.00	4.9000	.30043
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	350	4.00	5.00	4.9314	.25309
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	350	4.00	5.00	4.9171	.27606
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	350	4.00	5.00	4.8857	.31861
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	350	4.00	5.00	4.9057	.29264
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	350	4.00	5.00	4.9229	.26720
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	350	4.00	5.00	4.9171	.27606
Valid N (listwise)	350				