สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 3

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 3

การวิเคราะห์ข้อมูล 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง 10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง 12

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ 16

ภาคผนวก 17

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 18

ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย 24

ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 26

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 345 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา **ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.40)** โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.32) งานด้านการโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.42) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.46)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการตรวจสอบทบทวน เพื่อการจัดหา/ปรับปรุง บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม งานด้านการโยธา และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง จำนวนทั้งสิ้น 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งกำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (5 – 1) / 5

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 0.80

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	132	38.26
หญิง	213	61.74
รวม	**345**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20–40 ปี	61	17.68
41–60 ปี	152	44.06
60 ปีขึ้นไป	132	38.26
รวม	**345**	**100.00**
สถานภาพ		
โสด	24	6.96
สมรส	298	86.37
หย่า/หม้าย	22	6.38
แยกกันอยู่	1	0.29
รวม	**345**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	11.59
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	17.68
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	115	33.33
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	101	29.28
ปริญญาตรี	28	8.12
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	**345**	**100.00**

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.45
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	184	53.33
เกษตรกรรม/ประมง	96	27.83
พนักงานบริษัท	20	5.80
นักเรียน/นักศึกษา	11	3.18
อื่น ๆ ระบุ	29	8.41
รวม	**345**	**100.00**
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	2.32
5,000–10,000 บาท	39	11.30
10,001–15,000 บาท	120	34.78
15,001–20,000 บาท	120	34.78
มากกว่า 20,000 บาท	58	16.82
รวม	**345**	**100.00**
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	156	45.22
5–10 ครั้งต่อปี	146	42.32
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	43	12.46
รวม	**345**	**100.00**
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	136	39.42
30-59 นาที	161	46.67
1-2 ชั่วโมง	48	13.91
3-4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	**345**	**100.00**

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 61.74 และเป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.06 รองลงมา คือ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 86.37 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวนเท่ากันคือ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.82 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5–10 ครั้งต่อปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.32 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 และไม่มีผู้มาติดต่อใช้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 345		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)
2. วิทยุ	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	73 (21.16)	272 (78.84)	345 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	345 (100.00)	0 (0.00)	345 (100.00)
6. เสียงตามสาย	345 (100.00)	0 (0.00)	345 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	345 (100.00)	345 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	58 (16.81)	287 (83.19)	345 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	96 (27.83)	249 (72.17)	345 (100.00)
10. อื่น ๆ	96 (27.83)	249 (72.17)	345 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง จากผู้นำชุมชนและเสียงตามสาย มากที่สุด มีจำนวนเท่ากันคือ 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ จากเฟซบุ๊ก (Facebook) และอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากันคือ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 และน้อยที่สุด คือ จากโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

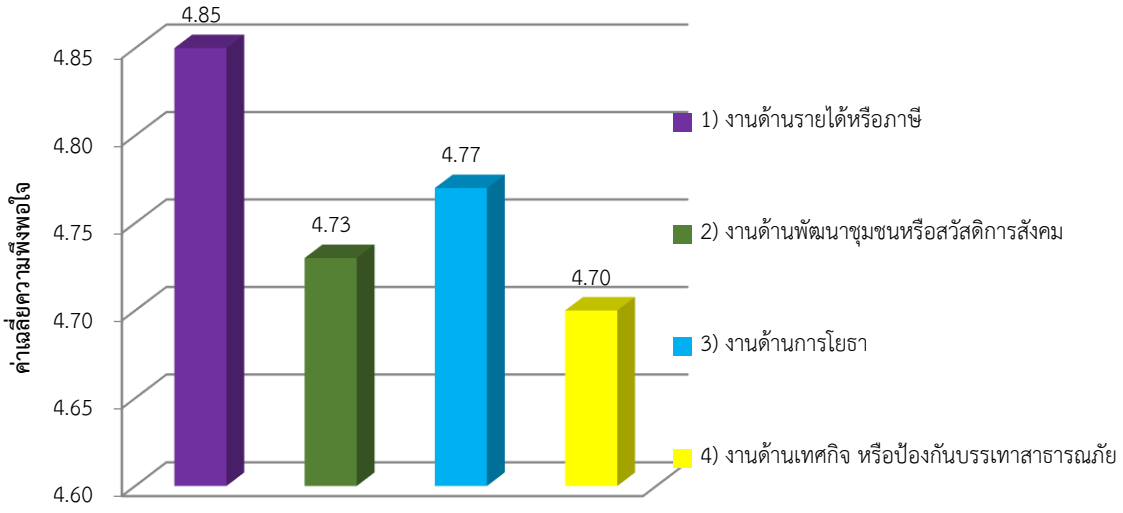
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม งานด้านการโยธา และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยผล การวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.32	มากที่สุด
2) งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	4.73	0.42	มากที่สุด
3) งานด้านการโยธา	4.77	0.40	มากที่สุด
4) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	**4.76**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ งานด้านการโยธา ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.42) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.46) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มี ผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

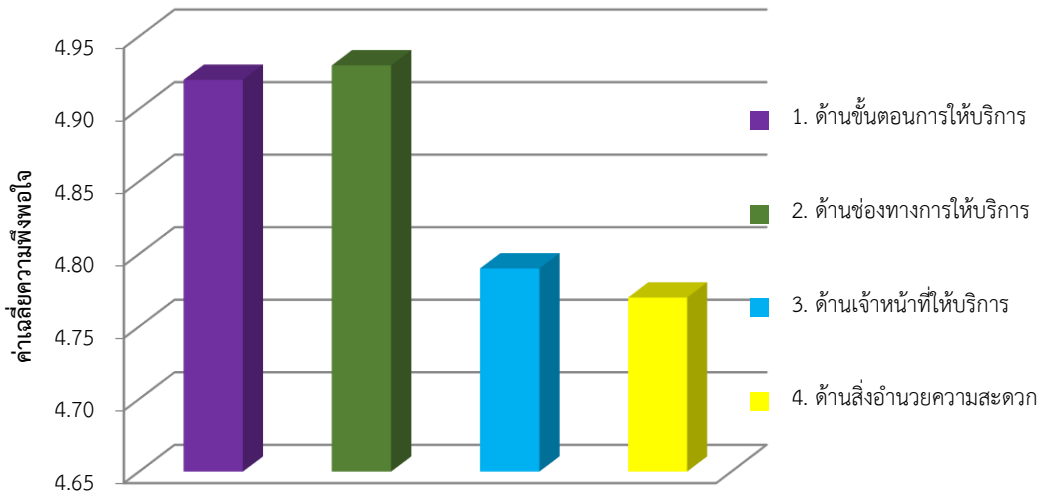
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	**N = 345**		**ระดับ**
	$\bar{X}$	**S.D.**	**ความพึงพอใจ**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.79	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.37	มากที่สุด
รวม	**4.85**	**0.32**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.32)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.26) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.92, S.D. = 0.26) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.37) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



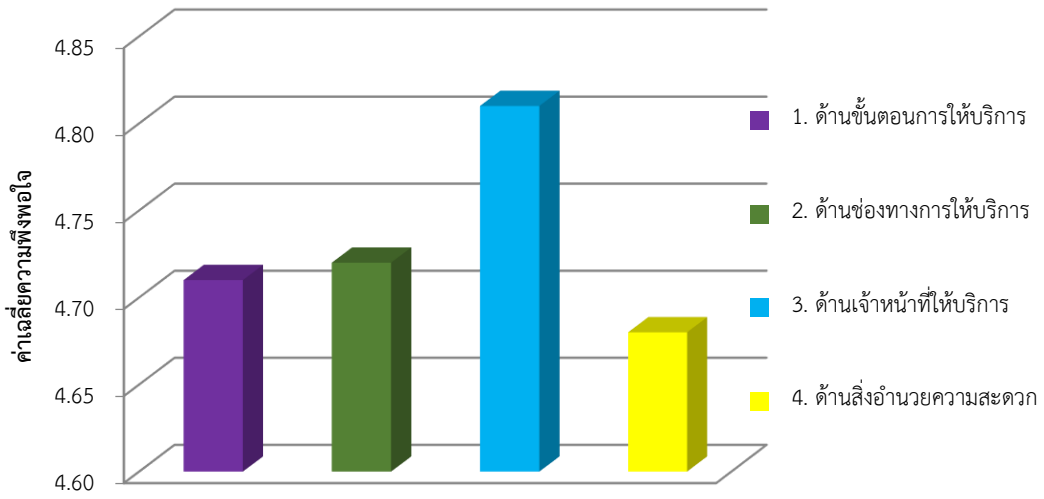
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.44	มากที่สุด
รวม	**4.73**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = 0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.45) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.44) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



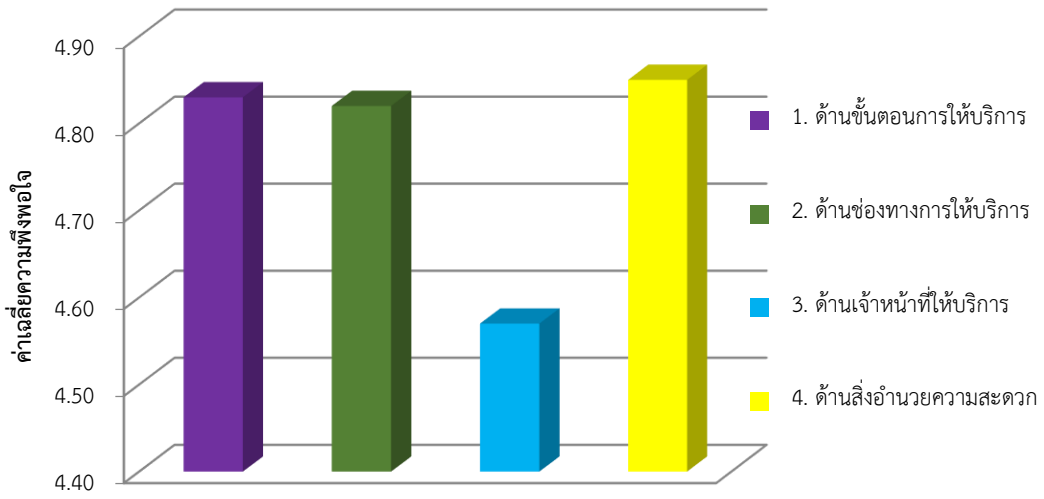
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.57	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	**4.77**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.37) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.39) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.48) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



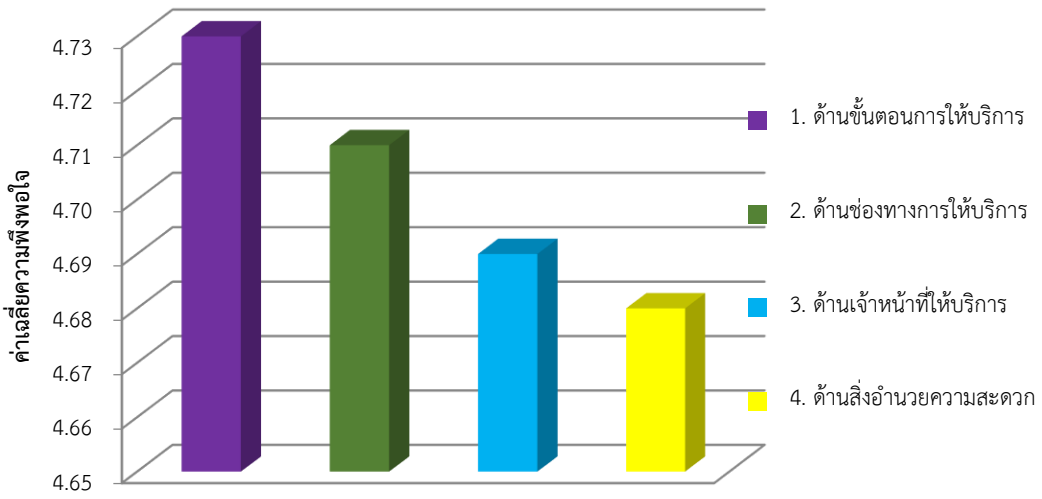
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการโยธา

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 345		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.45) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.46) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการจัดหา/ปรับปรุง บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
   ☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
   ☐ หย่า / หม้าย ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
   ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
   ☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
   ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ .....
6. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท
   ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
   ☐ มากกว่า 20,000 บาท
7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
   ☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี
   ☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด
   ☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 30-59 นาที
   ☐ 1-2 ชั่วโมง ☐ 3-4 ชั่วโมง
   ☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง
9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
   ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ วิทยุ
   ☐ ป้ายคัทเอาท์ ☐ แผ่นพับใบปลิว
   ☐ ผู้นำชุมชน ☐ เสียงตามสาย
   ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง ☐ Line
   ☐ Facebook ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) **งานด้านรายได้หรือภาษี**
2) **งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม**
3) **งานด้านการโยธา**
4) **งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	**ระดับความพึงพอใจ**				
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการโยธา					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่น ๆ					
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ					
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ					
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกชัย เนาวนิช	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วารุณี กรุดพันธ์	นักวิจัย
อาจารย์ภิญญาพัชญ์ ทาสาธนัตย์ตระกูล	นักวิจัย
อาจารย์กรมวุฒิ นงนุช	นักวิจัย
อาจารย์สุพัชชา ทัพสัพ	นักวิจัย
นางสาวมุทิตา มาทมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวผกาแก้ว บุญวาส	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสุวิชัย แช่มชื่น	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศราวุฒิ วิลามาศ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจิรวัฒน์ พงษ์วิเชียร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววิภาพร ไกรศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายจตุพร ระเวงจิตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายนัฐพล พรหมมี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายศรัณย์พงษ์ ศรีพูน	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายบุรินท์ สุภีวี	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาววนิดา ขันธเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวกชชพัศ บัวลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางชนัต เดชธรรม	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายสิทธิชัย บุญสนิท	ผู้ประสานงานโครงการ
นายนฤทธิ์ แสงเปี่ยม	ผู้ประสานงานโครงการ

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	132	38.26	38.26	38.26
	หญิง	213	61.74	61.74	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-40 ปี	61	17.68	17.68	17.68
	41-60 ปี	152	44.06	44.06	61.74
	60 ปีขึ้นไป	132	38.26	38.26	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	24	6.96	6.96	6.96
	สมรส	298	86.37	86.37	93.33
	หย่า/หม้าย	22	6.38	6.38	99.71
	แยกกันอยู่	1	.29	.29	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	40	11.59	11.59	11.59
	มัธยมศึกษาตอนต้น	61	17.68	17.68	29.28
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	115	33.33	33.33	62.61
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	101	29.28	29.28	91.88
	ปริญญาตรี	28	8.12	8.12	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.45	1.45	1.45
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	184	53.33	53.33	54.78
	เกษตรกรรม/ประมง	96	27.83	27.83	82.61
	พนักงานบริษัท	20	5.80	5.80	88.41
	นักเรียน/นักศึกษา	11	3.18	3.18	91.59
	อื่น ๆ	29	8.41	8.41	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	2.32	2.32	2.32
	5,000-10,000 บาท	39	11.30	11.30	13.62
	10,001-15,000 บาท	120	34.78	34.78	48.40
	15,001-20,000 บาท	120	34.78	34.78	83.18
	มากกว่า 20,000 บาท	58	16.82	16.82	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	156	45.22	45.22	45.22
	5-10 ครั้งต่อปี	146	42.32	42.32	87.54
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	43	12.46	12.46	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	136	39.42	39.42	39.42
	30-59 นาที	161	46.67	46.67	86.09
	1-2 ชั่วโมง	48	13.91	13.91	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	100.00	100.00	100.00

วิทยุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	100.00	100.00	100.00

ป้ายคัทเอาท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	272	78.84	78.84	78.84
	เลือก	73	21.16	21.16	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	100.00	100.00	100.00

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เลือก	345	100.00	100.00	100.00

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เลือก	345	100.00	100.00	100.00

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	100.00	100.00	100.00

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	287	83.19	83.19	83.19
	เลือก	58	16.81	16.81	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	249	72.17	72.17	72.17
	เลือก	96	27.83	27.83	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	249	72.17	72.17	72.17
	เลือก	96	27.83	27.83	100.00
	Total	345	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.9246	.26436
1.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.9420	.23403
1.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.9014	.29849
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.9130	.28218
1.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.9362	.24469
1.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.9246	.26436
1.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.9188	.27348
1.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.9246	.26436
1.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.9420	.23403
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.9594	.19760
1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.7014	.45829
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	3.00	5.00	4.6928	.46827
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.6986	.45955

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.6870	.46441
1.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทาง ทุจริต	345	4.00	5.00	4.9797	.14119
1.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสมในการให้บริการ และ สะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.6928	.46202
1.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการ ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.6986	.45955
1.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุด การให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7014	.45829
1.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับ ผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.9855	.11968
2.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.5913	.49231
2.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.6899	.46322
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.7391	.43975
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	345	4.00	5.00	4.7333	.44286
2.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.7884	.40903
2.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทาง ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.6928	.46202
2.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบ งาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงาน และสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.7391	.43975

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.5449	.49870
2.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.9043	.29454
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7913	.40697
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8377	.36928
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.8377	.36928
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8377	.36928
2.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.6406	.48053
2.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.9043	.29454
2.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.6406	.48053
2.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.5913	.49231
2.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.5913	.49231
2.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.9043	.29454
3.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.7681	.42265

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
3.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.8000	.40058
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.9014	.29849
3.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
3.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.8000	.40058
3.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
3.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
3.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.8029	.39839
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.5246	.50012
3.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.5246	.50012
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.5246	.50012
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.5246	.50012
3.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.4928	.50067

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.8377	.36928
3.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.8667	.34043
3.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
3.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.8667	.34043
3.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.8348	.37192
4.1 การให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	345	4.00	5.00	4.7391	.43975
4.2 ป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7072	.45569
4.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	345	4.00	5.00	4.7072	.45569
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	345	4.00	5.00	4.7826	.41307
4.5 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	345	4.00	5.00	4.7072	.45569
4.6 การติดต่อประสานงานมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และอื่นๆ	345	4.00	5.00	4.7362	.44132
4.7 การแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน มีความชัดเจนทำให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.7043	.45700
4.8 การให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวกและรวดเร็ว	345	4.00	5.00	4.7072	.45569

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.9 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	345	4.00	5.00	4.6957	.46080
4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7072	.45569
4.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้มารับบริการ	345	4.00	5.00	4.5913	.49231
4.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	345	4.00	5.00	4.6725	.47000
4.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7043	.45700
4.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	345	4.00	5.00	4.7449	.43654
4.15 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อไปในทางทุจริต	345	4.00	5.00	4.7043	.45700
4.16 ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อ	345	4.00	5.00	4.6696	.47105
4.17 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ	345	4.00	5.00	4.7362	.44132
4.18 การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	345	4.00	5.00	4.7420	.43815
4.19 การจัดพื้นที่และอุปกรณ์รองรับผู้มารอใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	345	4.00	5.00	4.5536	.49784
Valid N (listwise)	345				