

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ประมาณ 17 กิโลเมตร

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ประมาณ 26.15 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,343.75 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองจำนวน 6 หมู่บ้าน มีครัวเรือนประมาณ 961 หลังคาเรือน มีประชากรประมาณ 3,634 คน ประชากรในตำบลไรโคก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 85 โดยการปลูกข้าว พืชผักต่างๆ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรองคือการค้าขายและรับจ้าง

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลรายรับ

รายได้	ประจำปีงบประมาณ			
	2559	2560	2561	2562
1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	1,565,700.00	969,193.63	1,298,000.00	1,300,000.00
2. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	13,434,300.00	14,570,334.50	13,702,300.00	13,700,000.00
3. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	5,000,000.00	9,409,747.00	12,000,000.00	12,510,000.00
รวมรายได้ทั้งสิ้น	20,000,000.00	24,949,275.13	27,000,000.00	27,510,000.00

ตารางที่ 1.2 แสดงข้อมูลรายจ่าย

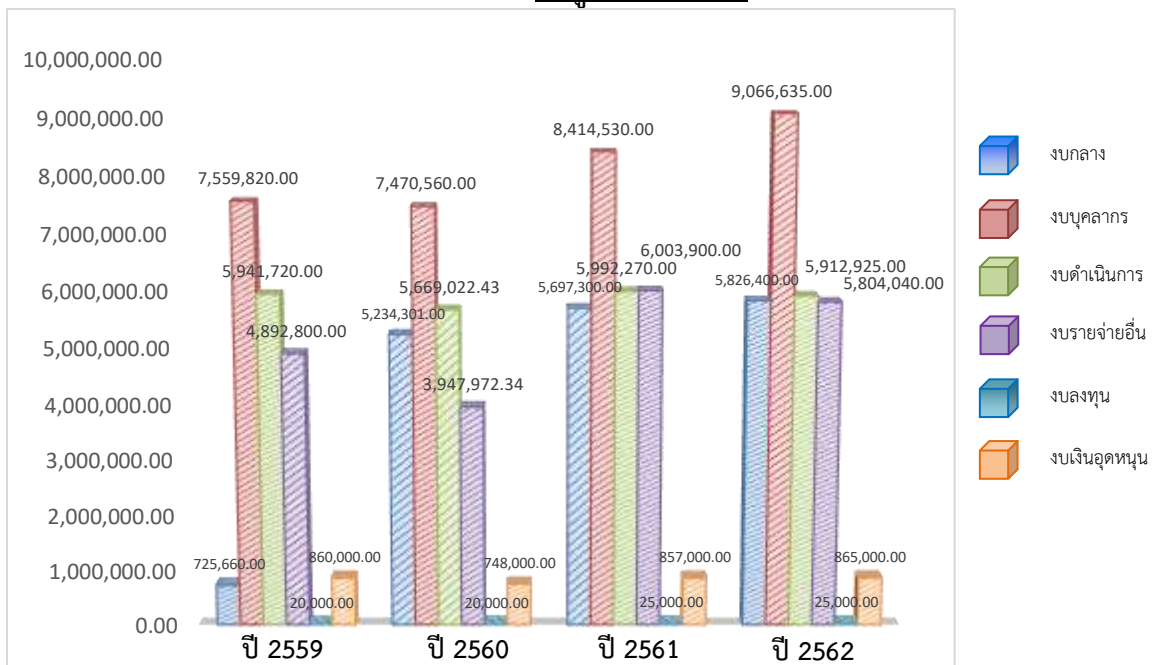
รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ			
	2559	2560	2561	2562
1. งบกลาง	725,660.00	5,234,301.00	5,697,300.00	5,826,400.00
2. งบบุคลากร	7,559,820.00	7,470,560.00	8,414,530.00	9,066,635.00
3. งบดำเนินการ	5,941,720.00	5,669,022.43	5,992,270.00	5,912,925.00
4. งบรายจ่ายอื่น	4,892,800.00	3,947,972.34	6,003,900.00	5,804,040.00
5. งบลงทุน	20,000.00	20,000.00	25,000.00	25,000.00
6. งบเงินอุดหนุน	860,000.00	748,000.00	857,000.00	865,000.00
รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	20,000,000.00	23,089,855.77	26,990,000.00	27,500,000.00

แผนภูมิแสดงสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ในช่วงปีงบประมาณ 2559 - 2562

ข้อมูลสถิติรายได้



ข้อมูลสถิติรายจ่าย



การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลนั้น ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัดและวิธีการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ออกแบบสอบถามโดยเพิ่มรายละเอียดต่างๆ เข้าไปในแต่ละด้านหลังจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้พิจารณาความเหมาะสม เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามช่วยระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้นจากการไปขอรับบริการ ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอนาคตจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในด้านต่างๆ ข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจต่างๆ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกให้ดีขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรในหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลไรโคก ม.1 - ม.6 ที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ณ จุดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในครั้งนี้ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัดซึ่งกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้กำหนดไว้ คือ เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และเพื่อให้เห็นถึงรูปแบบของการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและเจาะจง จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 200 คน

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้ คณะผู้ประเมินได้ทำการแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกกำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ได้เคยมาขอใช้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562 โดยกระจายการเก็บข้อมูลให้มีผู้ใช้บริการครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้

การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการโดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ประเมินได้เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้ประสบพบเห็นจากการมาขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ประเมินได้วางแผนการดำเนินการโดยศึกษาเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้ โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

ผู้ประเมินได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	พอใจน้อย
	3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
	4	หมายถึง	พอใจมาก
	5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การประเมินผล

ในส่วนการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก นั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าว คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 0	เท่ากับคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50
“	1	“ ร้อยละ 50.00 – 55.00
“	2	“ ร้อยละ 55.01 – 60.00
“	3	“ ร้อยละ 60.01 – 65.00
คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 4	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 65.01 – 70.00
“	5	“ ร้อยละ 70.01 – 75.00
“	6	“ ร้อยละ 75.01 – 80.00
“	7	“ ร้อยละ 80.01 – 85.00
“	8	“ ร้อยละ 85.01 – 90.00
คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 9	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 90.01 – 95.00
“	10	“ ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผล ดังนี้

แบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีจำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	133	66.50
หญิง	67	33.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2.1 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	26	13.00
21 – 40 ปี	140	70.00
41 – 60 ปี	19	9.50
60 ปีขึ้นไป	15	7.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2.2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	15.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	118	59.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	42	21.00
ปริญญาตรี	8	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2.3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	99	49.50
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	40	20.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	4.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	1.50
นักเรียน/นักศึกษา	26	13.00
รับจ้าง	24	12.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2.4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการ

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ถ่ายสำเนาเอกสาร	55	27.50
รับเบี้ยยังชีพ	32	16.00
ชำระภาษี	23	11.50
ชำระค่าน้ำประปา	14	7.00
ชำระค่าธรรมเนียม	24	12.00
ขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	14	7.00
ขอจดทะเบียนพาณิชย์	7	3.50
ขออนุญาตก่อสร้าง	7	3.50
แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7	3.50
ขอข้อมูล/ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/wifi	17	8.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2.5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา มารับบริการรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มารับบริการชำระค่าธรรมเนียม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มารับบริการชำระภาษี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มารับบริการขอข้อมูล/ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/wifi จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มารับบริการชำระค่าน้ำประปา และขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และมารับบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ขออนุญาตก่อสร้าง และแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ตารางที่ 2.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านเวลา

ความพึงพอใจด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.641	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.672	มากที่สุด
รวม	4.53	0.657	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.6 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ด้านเวลา ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.415	มากที่สุด
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้/ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	4.40	0.649	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.77	0.422	มากที่สุด
รวม	4.65	0.495	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.7 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้/ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.68	0.470	มากที่สุด
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.72	0.453	มากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.48	0.584	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.71	0.457	มากที่สุด
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.401	มากที่สุด
รวม	4.68	0.473	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.8 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) และความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.68	0.468	มากที่สุด
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.66	0.477	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.60	0.530	มากที่สุด
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.71	0.455	มากที่สุด
รวม	4.66	0.483	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.9 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.74	0.442	มากที่สุด
รวม	4.74	0.442	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก

ตารางที่ 2.11 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านเวลา	10	9.06	90.60	9
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	15	13.95	93.00	9
3. ด้านบุคลากร	25	23.39	93.56	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20	18.65	93.25	9
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	5	4.74	94.80	9
รวม	75	69.79	93.05	9

จากตารางที่ 2.11 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ในภาพรวม พบว่า มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 69.79 จากคะแนนเต็ม 75 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.05 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ

การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.05 โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านเวลา** ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.78)

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.56 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.80)

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71)

- **ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม** ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.80 (ค่าเฉลี่ย 4.74)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ควรรักษาระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ปรับปรุง และความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก สามารถสรุปได้ดังนี้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ชัดเจนมากกว่านี้ ความถี่ 2
- ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการให้บริการ ความถี่ 5
- ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการให้เด่นชัด น่าสนใจ ความถี่ 2

ภาคผนวก



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
 4)ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 3) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 5) นักเรียน/นักศึกษา 6) อื่นๆ โปรดระบุ
5. การรับบริการ
 1) ถ่ายสำเนาเอกสาร 2) รับเบี้ยยังชีพ 3) ชำระภาษี
 4) ชำระค่าน้ำประปา 5) ชำระค่าธรรมเนียม 6) ขอดัดตั้งมาตรฐานวัดน้ำประปา
 7) ขอดัดทะเบียนพาณิชย์ 8) ขออนุญาตก่อสร้าง 9) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 10) ขอข้อมูล/ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/wifi 11) รับบริการอื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้/ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

ข้อเสนอแนะ

.....

อบต.ไรโคก ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	133	66.5	66.5	66.5
Valid หญิง	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เกิน 20 ปี	26	13.0	13.0	13.0
21-40 ปี	140	70.0	70.0	83.0
Valid 41-60 ปี	19	9.5	9.5	92.5
60 ปีขึ้นไป	15	7.5	7.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	31	15.5	15.5	15.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	118	59.0	59.0	74.5
Valid มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	42	21.0	21.0	95.5
ปริญญาตรี	8	4.0	4.0	99.5
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.5	.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	99	49.5	49.5	49.5
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	40	20.0	20.0	69.5
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	4.0	4.0	73.5
Valid องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	1.5	1.5	75.0
นักเรียน/นักศึกษา	26	13.0	13.0	88.0
รับจ้าง	24	12.0	12.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

การรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ถ่ายสำเนาเอกสาร	55	27.5	27.5	27.5
รับเบี้ยยังชีพ	32	16.0	16.0	43.5
ชำระภาษี	23	11.5	11.5	55.0
ชำระค่าน้ำประปา	14	7.0	7.0	62.0
ชำระค่าธรรมเนียม	24	12.0	12.0	74.0
Valid ขอคิดตั้งมาครว้น้ำประปา	14	7.0	7.0	81.0
ขอลงทะเบียนพาณิชย์	7	3.5	3.5	84.5
ขออนุญาตก่อสร้าง	7	3.5	3.5	88.0
แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7	3.5	3.5	91.5
ขอข้อมูล/ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/Wifi	17	8.5	8.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เวลา1	200	3	5	4.54	.641
เวลา2	200	3	5	4.52	.672
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ขั้นตอน1	200	4	5	4.78	.415
ขั้นตอน2	200	3	5	4.40	.649
ขั้นตอน3	200	4	5	4.77	.422
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
บุคลากร1	200	4	5	4.68	.470
บุคลากร2	200	4	5	4.72	.453
บุคลากร3	200	3	5	4.48	.584
บุคลากร4	200	4	5	4.71	.457
บุคลากร5	200	4	5	4.80	.401
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สะดวก1	200	4	5	4.68	.468
สะดวก2	200	4	5	4.66	.477
สะดวก3	200	3	5	4.60	.530
สะดวก4	200	4	5	4.71	.455
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ภาพรวม	200	4	5	4.74	.442
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
รวมเวลา	200	3	5	4.53	.452
รวมขั้นตอน	200	4	5	4.65	.305
รวมบุคลากร	200	4	5	4.68	.226
รวมสะดวก	200	4	5	4.66	.262
รวมทั้งหมด	200	4	5	4.65	.174
Valid N (listwise)	200				

การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ



การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

