

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

**งานบริการด้านโยธา**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น**

**ตาราง ๕** จำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ - ๒ ครั้งต่อปี	๕๖	๕๖.๐
- ๓ - ๔ ครั้งต่อปี	๔๔	๔๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในระยะเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๖๕	๖๕.๐
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๒๗	๒๗.๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๗	๗.๐
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๑	๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๕ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ บ่อย ๑ - ๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๕๖ รองลงมา ๓ - ๔ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๔๔ และมารับบริการในระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๖๕ รองลงมาคือ เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ร้อยละ ๒๗

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตาราง ๖** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๖๕	๖๕.๐
- หญิง	๓๕	๓๕.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๓๐ ปี	๑๕	๑๕.๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗	๒๗.๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

๓. สถานภาพสมรส		
- สมรส	๗๔	๗๔.๐
- โสด	๑๖	๑๖.๐
- ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๐	๑๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๙	๙.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๑๕.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗.๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	๕.๐
- ปริญญาตรี	๔๕	๔๕.๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๙.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒.๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๙	๑๙.๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓๒	๓๒.๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๖	๑๖.๐
- นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๐
- รับจ้างทั่วไป	๒	๒.๐
- เกษตรกร/ประมง	๑๗	๑๗.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่มีรายได้	๔	๔.๐
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๓๕.๐
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔๕	๔๕.๐
- มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๑๖.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่		
- หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา	๒๑	๒๑.๐
- หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งเตา	๑๙	๑๙.๐
- หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๕.๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๕.๐ สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ ๗๔.๐ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๕.๐ อาชีพประจำ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๓๒.๐ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๕.๐ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา ร้อยละ ๒๑.๐

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตาราง ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๕๔ (๕๔)	๔๖ (๔๖)				๔.๕๔	๐.๔๙๘	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้ บริการ	๕๑ (๕๑)	๔๙ (๔๙)				๔.๕๑	๐.๕๐๐	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๕๙ (๕๙)	๔๑ (๔๑)				๔.๕๙	๐.๔๙๒	พอใจ
๔.ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๖ (๔๖)	๕๔ (๕๔)				๔.๔๖	๐.๔๙๘	พอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๔๒ (๔๒)	๕๘ (๕๘)				๔.๔๒	๐.๔๙๔	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๕๗ (๕๗)	๔๓ (๔๓)				๔.๕๗	๐.๔๙๕	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๔๙๖</b> (๙๐.๓๐)	<b>พอใจ</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑.มีช่องทางในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วเฉพาะงาน	๖๙ (๖๙)	๓๐ (๓๐)	๑ (๑)			๔.๖๘	๐.๔๘๗	พอใจ
๒.มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการให้ ประชาชนทราบ	๓๓ (๓๓)	๖๒ (๖๒)	๕ (๕)			๔.๒๘	๐.๕๔๙	พอใจ
๓.มีการให้บริการนอกพื้นที่ สำนักงาน		๔๖ (๔๖)	๕๔ (๕๔)			๓.๔๖	๐.๔๙๘	ค่อนข้าง พอใจ
๔.มีการแนะนำช่องทางการ ให้บริการ	๒๐ (๒๐)	๖๓ (๖๓)	๑๗ (๑๗)			๔.๐๓	๐.๖๐๘	ค่อนข้าง พอใจ
๕.มีการปรับปรุงช่องทาง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		๖๒ (๖๒)	๓๘ (๓๘)			๓.๖๒	๔.๘๘๕	ค่อนข้าง พอใจ
๖.มีการใช้สารสนเทศในการ ให้บริการ	๖๒ (๖๒)	๓๘ (๓๘)				๔.๖๒	๐.๔๘๕	พอใจ

รวม					๔.๑๒	๐.๕๑๙ (๘๒.๓๐)	ค่อนข้าง พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๕๘ (๕๘)	๔๒ (๔๒)			๔.๕๘	๐.๔๙๔	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๕๑ (๕๑)	๔๙ (๔๙)			๔.๕๑	๐.๕๐๐	พอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔ (๕๔)	๔๖ (๔๖)			๔.๕๔	๐.๔๙๘	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๒ (๘๒)	๑๘ (๑๘)			๔.๘๒	๐.๓๘๔	พอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖ (๖๖)	๒๙ (๒๙)	๕ (๕)		๔.๖๑	๐.๕๘๑	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๗๕ (๗๕)	๒๒ (๒๒)	๓ (๓)		๔.๗๒	๐.๕๑๑	พอใจ
รวม					๔.๖๓	๐.๔๙๕ (๙๒.๖๐)	พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๒๓ (๒๓)	๔๒ (๔๒)	๓๐ (๓๐)	๕ (๕)	๓.๘๓	๐.๘๓๗	ค่อนข้าง พอใจ
๒.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๓๘ (๓๘)	๓๒ (๓๒)	๒๘ (๒๘)	๒ (๒)	๔.๐๖	๐.๘๕๘	ค่อนข้าง พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๓๗ (๓๗)	๒๘ (๒๘)	๓ (๓)	๓๒ (๓๒)	๓.๗๐	๑.๒๖๑	ค่อนข้าง พอใจ
๔.“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๖๒ (๖๒)	๓๕ (๓๕)	๒ (๒)	๑ (๑)	๔.๕๘	๐.๕๘๖	พอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
๕.“คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๖๓ (๖๓)	๒๗ (๒๗)	๑๐ (๑๐)			๔.๕๓	๐.๖๗๐	พอใจ
๖.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๓๕ (๓๕)	๒๕ (๒๕)	๒๘ (๒๘)	๑๐ (๑๐)	๒ (๒)	๓.๘๑	๑.๐๘๓	ค่อนข้าง พอใจ
๗.ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐ (๒๐)	๓๕ (๓๕)	๒๒ (๒๒)	๕ (๕)	๑๘ (๑๘)	๓.๓๔	๑.๓๔๓	เฉยๆ
๘.ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๒ (๒๒)	๗๐ (๗๐)	๘ (๘)			๔.๑๔	๐.๕๓๐	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๐๐</b>	<b>๐.๘๙๖ (๗๙.๙๘)</b>	<b>ค่อนข้าง พอใจ</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>						<b>๔.๒๙</b>	<b>๐.๖๒๔ (๘๕.๘๑)</b>	<b>พอใจ</b>

จากตาราง ๗ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ”  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ร้อยละ ๘๕.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ”  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ร้อยละ ๙๐.๓๐

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ ร้อยละ ๘๒.๓๐

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ”  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ร้อยละ ๙๒.๖๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ร้อยละ ๗๙.๙๘

**ด้านการศึกษา****ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น****ตาราง ๘ จำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ - ๒ ครั้งต่อปี	๗๕	๗๕.๐
- ๓ - ๔ ครั้งต่อปี	๒๔	๒๔.๐
- ๕ - ๖ ครั้งต่อปี	๑	๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๘๐	๘๐.๐
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๐	๑๐.๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๓	๓.๐
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๗	๗.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๘ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ บ่อย ๑ - ๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๗๕.๐ รองลงมา ๓ - ๔ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๒๔.๐ และมารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๘๐.๐ รองลงมาคือ เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ร้อยละ ๑๐.๐

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****ตาราง ๙ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๖๒	๖๒.๐
- หญิง	๓๘	๓๘.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตาราง ๙ (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๗	๕๗.๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๒.๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๙.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
๓. สถานภาพสมรส		
- สมรส	๘๗	๘๗.๐
- โสด	๑๑	๑๑.๐
- ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๕	๑๕.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๒	๒๒.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓๒	๓๒.๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐
- ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๖	๑๖.๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔	๔.๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๘	๘.๐
- รับจ้างทั่วไป	๓๖	๓๖.๐
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๖	๖.๐
- เกษตรกร/ประมง	๓๐	๓๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่มีรายได้	๕	๕.๐๐
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๔	๔.๐
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๒	๗๒.๐
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๑๙.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่		
- หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา	๑๓	๑๓.๐
- หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งเตา	๒๒	๒๒.๐
- หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา	๓๒	๓๒.๐
- หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งเตา	๑๓	๑๓.๐
- หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๙ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๒.๐ อายุ ไม่เกิน ๓๐ ปี ร้อยละ ๕๗.๐ สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ ๘๗.๐ การศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๓๒.๐ อาชีพประจำ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๖.๐ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๗๒.๐ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา ร้อยละ ๓๒.๐

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตาราง ๑๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๕๑ (๕๑)	๔๙ (๔๙)				๔.๕๑	๐.๕๐๐	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้ บริการ	๔๑ (๔๑)	๕๗ (๕๗)	๒ (๒)			๔.๓๙	๐.๕๒๗	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔๒ (๔๒)	๕๘ (๕๘)				๔.๔๒	๐.๔๙๔	พอใจ
๔.ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๑ (๓๑)	๕๐ (๕๐)	๑๙ (๑๙)			๔.๑๒	๐.๖๙๗	ค่อนข้าง พอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๓๗ (๓๗)	๖๓ (๖๓)				๔.๓๗	๐.๔๘๓	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔๑ (๔๑)	๕๙ (๕๙)				๔.๔๑	๐.๔๙๒	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๗</b>	<b>๐.๕๓๒</b> <b>(๘๗.๔๐)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑.มีช่องทางในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วเฉพาะงาน	๗๐ (๗๐)	๒๓ (๒๓)	๗ (๗)			๔.๖๓	๐.๖๑๑	พอใจ
๒.มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการให้ ประชาชนทราบ	๓๕ (๓๕)	๕๘ (๕๘)	๗ (๗)			๔.๒๘	๐.๕๘๔	พอใจ
๓.มีการให้บริการนอกพื้นที่ สำนักงาน	๕๐ (๕๐)	๔๓ (๔๓)	๗ (๗)			๔.๔๓	๐.๖๒๑	พอใจ
๔.มีการแนะนำช่องทางการ ให้บริการ	๒๘ (๒๘)	๖๑ (๖๑)	๑๑ (๑๑)			๔.๑๗	๐.๖๐๑	ค่อนข้าง พอใจ
๕.มีการปรับปรุงช่องทาง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๑๔ (๑๔)	๖๓ (๖๓)	๒๓ (๒๓)			๓.๙๑	๐.๖๐๒	ค่อนข้าง พอใจ
๖.มีการใช้สารสนเทศในการ ให้บริการ	๕๖ (๕๖)	๔๒ (๔๒)	๒ (๒)			๔.๕๔	๐.๕๓๗	พอใจ

รวม					๔.๓๓	๐.๕๙๓ (๘๖.๕๓)	พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๖๑ (๖๑)	๓๑ (๓๑)	๘ (๘)		๔.๕๓	๐.๖๔๐	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๘๑ (๘๑)	๑๙ (๑๙)			๔.๘๑	๐.๓๙๒	พอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	๘๔ (๘๔)	๑๒ (๑๒)	๔ (๔)		๔.๘๐	๐.๔๙๐	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๗๓ (๗๓)	๒๔ (๒๔)	๓ (๓)		๔.๗๐	๐.๕๒๐	พอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๗ (๖๗)	๓๒ (๓๒)	๑ (๑)		๔.๖๖	๐.๔๙๔	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๗๙ (๗๙)	๒๑ (๒๑)			๔.๗๙	๐.๔๐๗	พอใจ
รวม					๔.๗๒	๐.๔๙๑ (๙๔.๓๐)	พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๖๐ (๖๐)	๓๐ (๓๐)	๑๐ (๑๐)		๔.๕๐	๐.๖๗๑	ค่อนข้าง พอใจ
๒.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๓๕ (๓๕)	๓๑ (๓๑)	๓๔ (๓๔)		๔.๐๑	๐.๘๓๑	ค่อนข้าง พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๖๐ (๖๐)	๓๘ (๓๘)	๒ (๒)		๔.๕๘	๐.๕๓๓	พอใจ
๔.“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๗๐ (๗๐)	๒๕ (๒๕)	๕ (๕)		๔.๖๕	๐.๕๗๒	พอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
๕. “คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๖๘ (๖๘)	๒๕ (๒๕)	๗ (๗)			๔.๖๑	๐.๖๑๕	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๕๘ (๕๘)	๔๐ (๔๐)	๒ (๒)			๔.๕๖	๐.๕๓๕	พอใจ
๗. ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒ (๓๒)	๕๙ (๕๙)	๙ (๙)			๔.๒๓	๐.๕๙๘	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๐ (๒๐)	๖๐ (๓๐)	๒๐ (๒๐)			๔.๐๐	๐.๖๓๒	ค่อนข้าง พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๙</b>	<b>๐.๖๒๓ (๘๗.๘๕)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>						<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๕๖๔ (๘๘.๙๓)</b>	<b>พอใจ</b>

จากตาราง ๑๐ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ร้อยละ ๘๘.๙๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ร้อยละ ๘๗.๔๐

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ร้อยละ ๘๖.๕๓

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ร้อยละ ๙๔.๓๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ร้อยละ ๘๗.๘๕

**ด้านจัดเก็บรายได้****ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น****ตาราง ๑๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ - ๒ ครั้งต่อปี	๙๐	๙๐.๐
- ๓ - ๔ ครั้งต่อปี	๑๐	๑๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๔๐	๔๐.๐
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๓๑	๓๑.๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๙	๑๙.๐
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๑๐	๑๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๑ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการ ที่ทำการรองค้การบริการส่วนตำบลทุ่งเตา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ บ่อย ๑ - ๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมา ๓ - ๔ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๑๐.๐ และมารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาคือ เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ร้อยละ ๓๑.๐

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****ตาราง ๑๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๔๓	๔๓.๐
- หญิง	๕๗	๕๗.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>ตาราง ๑๒ (ต่อ)</b>		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๓๐ ปี	๙	๙.๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๑๘.๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐.๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๓. สถานภาพสมรส		
- สมรส	๗๔	๗๔.๐
- โสด	๑๒	๑๒.๐
- ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๔	๑๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๓๗	๓๗.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗	๒๗.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๘.๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	๗.๐
- ปริญญาตรี	๑๑	๑๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๙	๑๙.๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๘.๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	๑๕.๐
- รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐.๐
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑	๑.๐
- เกษตรกร/ประมง	๓๑	๓๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐.๐
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๕๕.๐
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๘	๒๘.๐
- มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๗.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่		
- หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา	๒๒	๒๒.๐
- หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งเตา	๑๙	๑๙.๐
- หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา	๒๖	๒๖.๐
- หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งเตา	๑๖	๑๖.๐
- หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งเตา	๑๗	๑๗.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๐ สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ ๗๔.๐ การศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๓๗.๐ อาชีพประจำ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๓๑.๐ รายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๕๕.๐ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา ร้อยละ ๒๖.๐

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตาราง ๑๓ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๖๕ (๖๕)	๓๕ (๓๕)				๔.๖๕	๐.๔๗๗	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้ บริการ	๖๗ (๖๗)	๓๓ (๓๓)				๔.๖๗	๐.๔๗๐	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๕๗ (๕๗)	๔๓ (๔๓)				๔.๕๗	๐.๔๙๕	พอใจ
๔.ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๑ (๕๑)	๔๙ (๔๙)				๔.๕๑	๐.๕๐๐	พอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๖๕ (๖๕)	๓๕ (๓๕)				๔.๖๕	๐.๔๗๗	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๖๘ (๖๘)	๓๒ (๓๒)				๔.๖๘	๐.๔๖๖	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๔๘๑</b> <b>(๙๒.๔๓)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑.มีช่องทางในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วเฉพาะงาน	๗๒ (๗๒)	๒๘ (๒๘)				๔.๗๒	๐.๔๔๙	พอใจ
๒.มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการให้ ประชาชนทราบ	๓๘ (๓๘)	๕๕ (๕๕)	๗ (๗)			๔.๓๑	๐.๕๙๕	พอใจ
๓.มีการให้บริการนอกพื้นที่ สำนักงาน	๒๓ (๒๓)	๕๘ (๕๘)	๑๙ (๑๙)			๔.๐๔	๐.๖๔๗	ค่อนข้าง พอใจ
๔.มีการแนะนำช่องทางการ ให้บริการ	๓๙ (๓๙)	๔๘ (๔๘)	๑๓ (๑๓)			๔.๒๖	๐.๖๗๓	พอใจ
๕.มีการปรับปรุงช่องทาง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๑๗ (๑๗)	๕๕ (๕๕)	๒๘ (๒๘)			๓.๘๙	๐.๖๖๒	ค่อนข้าง พอใจ
๖.มีการใช้สารสนเทศในการ ให้บริการ	๕๙ (๕๙)	๓๙ (๓๙)	๒ (๒)			๔.๕๗	๐.๕๓๔	พอใจ

รวม					๔.๓๐	๐.๕๙๓ (๘๕.๙๗)	พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</b>							
<b>ผู้ให้บริการ</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙ (๘๙)	๑๑ (๑๑)			๔.๘๙	๐.๓๑๓	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๒ (๘๒)	๑๘ (๑๘)			๔.๘๒	๐๐.๓๘๔	พอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๖ (๘๖)	๑๔ (๑๔)			๔.๘๘	๐.๓๒๗	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๗๙ (๗๙)	๒๑ (๒๑)			๔.๗๐	๐.๕๕๑	พอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๙ (๖๙)	๒๖ (๒๖)	๕ (๕)		๔.๖๔	๐.๕๗๕	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๗๖ (๗๖)	๒๔ (๒๔)			๔.๗๖	๐.๔๒๗	พอใจ
รวม					๔.๗๘	๐.๔๓๓ (๙๕.๕๘)	พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๐ (๒๐)	๖๒ (๖๒)	๑๘ (๑๘)		๔.๐๒	๐.๖๑๖	ค่อนข้าง พอใจ
๒.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๕๒ (๕๒)	๔๑ (๔๑)	๗ (๗)		๔.๔๕	๐.๖๒๒	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๓๐ (๓๐)	๓๗ (๓๗)	๓๓ (๓๓)		๓.๙๗	๐.๗๙๓	ค่อนข้าง พอใจ
๔.“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๔๕ (๗๘)	๓๐ (๓๐)	๒๕ (๒๕)		๔.๒๐	๐.๘๑๒	ค่อนข้าง พอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
๕. “คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๒๕ (๒๕)	๓๑ (๓๑)	๓๘ (๓๘)			๓.๘๖	๐.๘๐๗	ค่อนข้าง พอใจ
๖. การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๒๘ (๒๘)	๓๘ (๓๘)	๓๔ (๓๔)			๓.๙๔	๐.๗๘๕	ค่อนข้าง พอใจ
๗. ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕ (๒๕)	๔๕ (๔๕)	๓๐ (๓๐)			๓.๙๕	๐.๗๔๐	ค่อนข้าง พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๓๗ (๓๗)	๔๕ (๔๕)	๑๘ (๑๘)			๔.๑๙	๐.๗๑๗	ค่อนข้าง พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๐๗</b>	<b>๐.๗๓๗ (๘๑.๔๕)</b>	<b>ค่อนข้าง พอใจ</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>						<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๕๗๔ (๘๘.๒๙)</b>	<b>พอใจ</b>

จากตาราง ๑๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ร้อยละ ๘๘.๒๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละ ๙๒.๔๓

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ร้อยละ ๘๕.๙๗

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ร้อยละ ๙๕.๕๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ร้อยละ ๘๑.๔๕

**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม****ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น****ตาราง ๑๔** จำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ - ๒ ครั้งต่อปี	๘๐	๘๐.๐
- ๓ - ๔ ครั้งต่อปี	๑๓	๑๓.๐
- ๕ - ๖ ครั้งต่อปี	๕	๕.๐
- มากกว่า ๖ ครั้งขึ้นไป	๒	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๐	๓๐.๐
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๒๕	๒๕.๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๓๕	๓๕.๐
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๑๐	๑๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๔ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการที่ทำการรณรงค์การบริการส่วนตำบลทุ่งเตา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ บ่อย ๑ - ๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๘๐.๐ รองลงมา ๓ - ๔ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๑๓.๐ และมารับบริการในช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาคือ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๓๐.๐

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****ตาราง ๑๕** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๓๙	๓๙.๐
- หญิง	๖๑	๖๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

**ตาราง ๑๕ (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๓๐ ปี	๒	๒.๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๖.๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๘.๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๗๔	๗๔.๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
๓. สถานภาพสมรส		
- สมรส	๗๐	๗๐.๐
- โสด	๑๕	๑๕.๐
- ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๕	๑๕.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๕๘	๕๘.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๑๖.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๒๒.๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑	๑.๐
- ปริญญาตรี	๓	๓.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕	๕.๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๑	๒๑.๐
- รับจ้างทั่วไป	๑๔	๑๔.๐
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๕	๕.๐
- เกษตรกร/ประมง	๓๐	๓๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๑๘.๐
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๐	๘๐.๐
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่		
- หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
- หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งเตา	๒๐	๒๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๗๔.๐ สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ ๗๐.๐ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๕๘.๐ อาชีพประจำ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๓๐.๐ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๘๐.๐ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔ และ ๕ ตำบลทุ่งเตา ร้อยละ ๒๐.๐

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตาราง ๑๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๓๐ (๓๐)	๗๐ (๗๐)				๔.๓๐	๐.๔๕๘	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้ บริการ	๕๕ (๕๕)	๔๕ (๔๕)				๔.๕๕	๐.๔๙๗	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐ (๔๐)	๖๐ (๖๐)				๔.๔๐	๐.๔๙๐	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๗ (๒๗)	๗๓ (๗๓)				๔.๒๗	๐.๔๔๔	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๓๕ (๓๕)	๖๕ (๖๕)				๔.๓๕	๐.๔๗๗	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔๓ (๔๓)	๕๗ (๕๗)				๔.๔๓	๐.๔๙๕	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๘</b>	<b>๐.๔๗๗</b> <b>(๘๗.๖๗)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑. มีช่องทางในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วเฉพาะงาน	๖๔ (๖๔)	๓๒ (๓๒)	๔ (๔)			๔.๖๐	๐.๕๖๖	พอใจ
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการให้ ประชาชนทราบ	๓๒ (๓๒)	๖๒ (๖๒)	๖ (๖)			๔.๒๖	๐.๕๕๙	พอใจ
๓. มีการให้บริการนอกพื้นที่ สำนักงาน		๔๕ (๔๕)	๕๕ (๕๕)			๓.๔๕	๐.๔๙๗	ค่อนข้าง พอใจ
๔. มีการแนะนำช่องทางการ ให้บริการ	๒๖ (๒๖)	๖๒ (๖๒)	๑๒ (๑๒)			๔.๑๔	๐.๖๐๐	ค่อนข้าง พอใจ
๕. มีการปรับปรุงช่องทาง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		๔๕ (๔๕)	๕๕ (๕๕)			๓.๔๕	๐.๔๙๗	ค่อนข้าง พอใจ
๖. มีการใช้สารสนเทศในการ ให้บริการ	๕๔ (๕๔)	๔๑ (๔๑)	๕ (๕)			๔.๔๙	๐.๕๙๒	พอใจ

รวม					๔.๐๗	๐.๕๕๒ (๘๑.๓๐)	ค่อนข้าง พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๕๒ (๕๒)	๔๘ (๔๘)			๔.๕๐	๐.๕๐๓	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๖๓ (๖๓)	๓๗ (๓๗)			๔.๖๔	๐.๔๘๒	พอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	๕๙ (๕๙)	๔๑ (๔๑)			๔.๕๙	๐.๔๙๔	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๖๑ (๖๑)	๓๙ (๓๙)			๔.๖๑	๐.๔๙๐	พอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕ (๕๕)	๔๔ (๔๔)	๑ (๑)		๔.๕๔	๐.๕๒๑	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๘๖ (๘๖)	๑๔ (๑๔)			๔.๘๖	๐.๓๔๙	พอใจ
รวม					๔.๖๓	๐.๔๗๑ (๙๒.๔)	พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ		๔๘ (๔๘)	๕๒ (๕๒)		๓.๔๘	๐.๕๐๐	ค่อนข้าง พอใจ
๒.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๔๐ (๔๐)	๕๖ (๕๖)	๔ (๔)		๔.๓๖	๐.๕๕๗	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๔๕ (๔๕)	๕๐ (๕๐)	๕ (๕)		๔.๔๐	๐.๕๘๓	พอใจ
๔.“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๖๕ (๖๕)	๓๕ (๓๕)			๔.๖๕	๐.๔๗๗	พอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
๕.“คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๖๕ (๖๕)	๓๑ (๓๑)	๔ (๔)			๔.๖๑	๐.๕๖๔	พอใจ
๖.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๕๗ (๕๗)	๓๘ (๓๘)	๕ (๕)			๔.๕๒	๐.๕๙๑	พอใจ
๗.ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		๙๐ (๙๐)	๑๐ (๑๐)			๓.๙๐	๐.๓๐๐	ค่อนข้าง พอใจ
๘.ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้		๙๐ (๙๐)	๑๐ (๑๐)			๓.๙๐	๐.๓๐๐	ค่อนข้าง พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๓</b>	<b>๐.๔๘๔ (๘๔.๕๕)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>						<b>๔.๓๒</b>	<b>๐.๔๙๕ (๘๖.๓๕)</b>	<b>พอใจ</b>

จากตาราง ๑๖ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ร้อยละ ๘๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ร้อยละ ๘๗.๖๗

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ร้อยละ ๘๑.๓๐

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละ ๙๒.๔๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ร้อยละ ๘๔.๕๕

**ด้านสาธารณสุข****ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น****ตาราง ๑๗** จำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ - ๒ ครั้งต่อปี	๕๘	๕๘.๐
- ๓ - ๔ ครั้งต่อปี	๔๒	๔๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในระยะเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๕๗	๕๗.๐
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๓๒	๓๒.๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๐	๑๐.๐
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๑	๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๗ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการที่ทำการรณรงค์การบริการส่วนตำบลทุ่งเตา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ บ่อย ๑ - ๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมา ๓ - ๔ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๔๒.๐ และมารับบริการในระยะเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมาคือ เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ร้อยละ ๓๒.๐

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****ตาราง ๑๘** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๔๕	๔๕.๐
- หญิง	๕๕	๕๕.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

**ตาราง ๑๘ (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๓๐ ปี	๑๕	๑๕.๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๒๓.๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๒	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๓. สถานภาพสมรส		
- สมรส	๘๘	๘๘.๐
- โสด	๙	๙.๐
- ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓	๓.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๕	๕.๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๑๓.๐
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๖	๒๖.๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗.๐
- ปริญญาตรี	๔๐	๔๐.๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๔	๑๔.๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๘.๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๙	๑๙.๐
- รับจ้างทั่วไป	๓๒	๓๒.๐
- เกษตรกร/ประมง	๑๔	๑๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕	๕.๐
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๔๙.๐
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๓๘.๐
- มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๘	๘.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่		
- หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งเตา	๑๕	๑๕.๐
- หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งเตา	๒๖	๒๖.๐
- หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา	๓๕	๓๕.๐
- หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งเตา	๑๐	๑๐.๐
- หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งเตา	๑๔	๑๔.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๕.๐ สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ ๘๘.๐ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๐.๐ อาชีพประจำ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๒.๐ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๙.๐ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งเตา ร้อยละ ๓๕.๐

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตาราง ๑๙ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๖๒ (๖๒)	๓๘ (๓๘)				๔.๖๒	๐.๔๘๕	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้ บริการ	๒๑ (๒๑)	๗๙ (๗๙)				๔.๒๑	๐.๔๐๗	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐ (๔๐)	๖๐ (๖๐)				๔.๔๐	๐.๔๙๐	พอใจ
๔.ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๕ (๔๕)	๕๕ (๕๕)				๔.๔๕	๐.๔๙๗	พอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๒๙ (๒๙)	๗๑ (๗๑)				๔.๒๙	๐.๔๕๔	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔๑ (๔๑)	๕๙ (๕๙)				๔.๔๑	๐.๔๙๒	พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๐</b>	<b>๐.๔๗๑</b> <b>(๘๗.๙๓)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
๑.มีช่องทางในการให้บริการ สะดวกรวดเร็วเฉพาะงาน	๖๕ (๖๕)	๓๕ (๓๕)				๔.๖๕	๐.๔๗๗	พอใจ
๒.มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการให้ ประชาชนทราบ	๒๒ (๒๒)	๕๗ (๕๗)	๒๑ (๒๑)			๔.๐๑	๐.๖๕๖	ค่อนข้าง พอใจ
๓.มีการให้บริการนอกพื้นที่ สำนักงาน		๔๙ (๔๙)	๕๑ (๕๑)			๓.๔๙	๐.๕๐๐	ค่อนข้าง พอใจ
๔.มีการแนะนำช่องทางการ ให้บริการ	๑๘ (๑๘)	๗๐ (๗๐)	๑๒ (๑๒)			๔.๐๖	๐.๕๔๔	ค่อนข้าง พอใจ
๕.มีการปรับปรุงช่องทาง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		๓๘ (๓๘)	๖๒ (๖๒)			๓.๓๘	๐.๔๘๕	เฉยๆ
๖.มีการใช้สารสนเทศในการ ให้บริการ	๕๔ (๕๔)	๓๑ (๓๑)	๑๕ (๑๕)			๔.๓๙	๐.๗๓๓	พอใจ

รวม					๔.๐๐	๐.๕๖๖ (๗๙.๙๓)	ค่อนข้าง พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ</b>							
๑.ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๗๐ (๗๐)	๓๐ (๓๐)			๔.๗๐	๐.๔๕๘	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๘๒ (๘๒)	๑๘ (๑๘)			๔.๘๒	๐.๓๘๔	พอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	๘๗ (๘๗)	๑๓ (๑๓)			๔.๘๗	๐.๓๓๖	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๗๒ (๗๒)	๒๘ (๒๘)			๔.๗๒	๐.๔๔๙	พอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔ (๖๔)	๓๖ (๓๖)			๔.๖๔	๐.๔๘๐	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๗๘ (๗๘)	๒๒ (๒๒)			๔.๗๘	๐.๔๑๔	พอใจ
รวม					๔.๗๖	๐.๔๒๐ (๙๕.๑๐)	พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๕ (๕)	๔๐ (๔๐)	๕๕ (๕๕)		๓.๕๐	๐.๕๙๒	ค่อนข้าง พอใจ
๒.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๔๑ (๔๑)	๕๐ (๕๐)	๙ (๙)		๔.๓๒	๐.๖๓๑	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๕๖ (๕๖)	๒๗ (๒๗)	๑๗ (๑๗)		๔.๓๙	๐.๗๖๐	พอใจ
๔.“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๕๙ (๕๙)	๔๑ (๔๑)			๔.๕๙	๐.๔๙๒	พอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจ (%)	ค่อนข้าง พอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่ ค่อย พอใจ (%)	ไม่ พอใจ (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
๕. “คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๕๖ (๕๖)	๔๔ (๔๔)				๔.๕๖	๐.๔๙๖	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๓๘ (๓๘)	๓๙ (๓๙)	๒๓ (๒๓)			๔.๑๕	๐.๗๖๖	ค่อนข้าง พอใจ
๗. ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๘ (๒๘)	๕๐ (๕๐)	๒๒ (๒๒)			๔.๐๖	๐.๗๐๕	ค่อนข้าง พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๒ (๒๒)	๖๔ (๖๔)	๑๔ (๑๔)			๔.๐๘	๐.๕๙๕	ค่อนข้าง พอใจ
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๑</b>	<b>๐.๖๓๐ (๘๔.๑๓)</b>	<b>พอใจ</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>						<b>๔.๓๓</b>	<b>๐.๕๓๐ (๘๖.๕๗)</b>	<b>พอใจ</b>

จากตาราง ๑๙ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ร้อยละ ๘๖.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ร้อยละ ๘๗.๙๓

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ร้อยละ ๗๙.๙๓

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ร้อยละ ๙๕.๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ ร้อยละ ๘๔.๑๓