

รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



60 ม.3 ถนนสายเอเชีย (กรุงเทพฯ-นครสวรรค์) ต.หันตรา
อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000



www.arit.rmutsb.ac.th



Line ID : @429epout

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	3
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	6
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท	10
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท	12
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 335 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55$) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.55$) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.56$) งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55$) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.55$)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จำนวนทั้งสิ้น 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการ ในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	335	100.00
ชาย	159	47.50
หญิง	176	52.50
อายุ	335	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	17	5.10
20-40 ปี	124	37.00
41-60 ปี	116	34.60
60 ปีขึ้นไป	78	23.30
สถานภาพ	335	100.00
โสด	91	27.20
สมรส	173	51.60
หย่า/หม้าย	53	15.80
แยกกันอยู่	18	5.40
ระดับการศึกษา	335	100.00
ประถมศึกษา	72	21.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	52	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	48	14.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	58	17.30
ปริญญาตรี	95	28.40
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.00
อาชีพ	335	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	11.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	22.10
เกษตรกรกรม/ประมง	79	23.60
พนักงานบริษัท	99	29.60
นักเรียน/นักศึกษา	19	5.70
อื่น ๆ	24	7.20

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	335	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	43	12.80
5,000–10,000 บาท	92	27.50
10,001–15,000 บาท	83	24.80
15,001–20,000 บาท	64	19.10
มากกว่า 20,000 บาท	53	15.80
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	335	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	266	79.40
5–10 ครั้งต่อปี	62	18.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	7	2.10
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	335	100.00
8.30-10.00 น.	146	43.60
10.01-12.00 น.	81	24.20
12.01-14.00 น.	57	17.00
14.01-16.30 น.	51	15.20
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	335	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	227	67.80
30-59 นาที	105	31.30
1-2 ชั่วโมง	3	0.90
3-4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

ช่วงเวลาที่ทำนมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.30 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อใช้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 335		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	17 (5.10)	318 (94.90)	335 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	51 (15.20)	284 (84.80)	335 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	6 (1.80)	329 (98.20)	335 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	69 (20.60)	266 (79.40)	335 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	249 (74.30)	86 (25.70)	335 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	215 (64.20)	120 (35.80)	335 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	136 (40.60)	199 (59.40)	335 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	156 (46.60)	179 (53.40)	335 (100.00)
9. Line (ไลน์)	61 (18.20)	274 (81.80)	335 (100.00)
10. อื่น ๆ	3 (0.90)	332 (99.10)	335 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

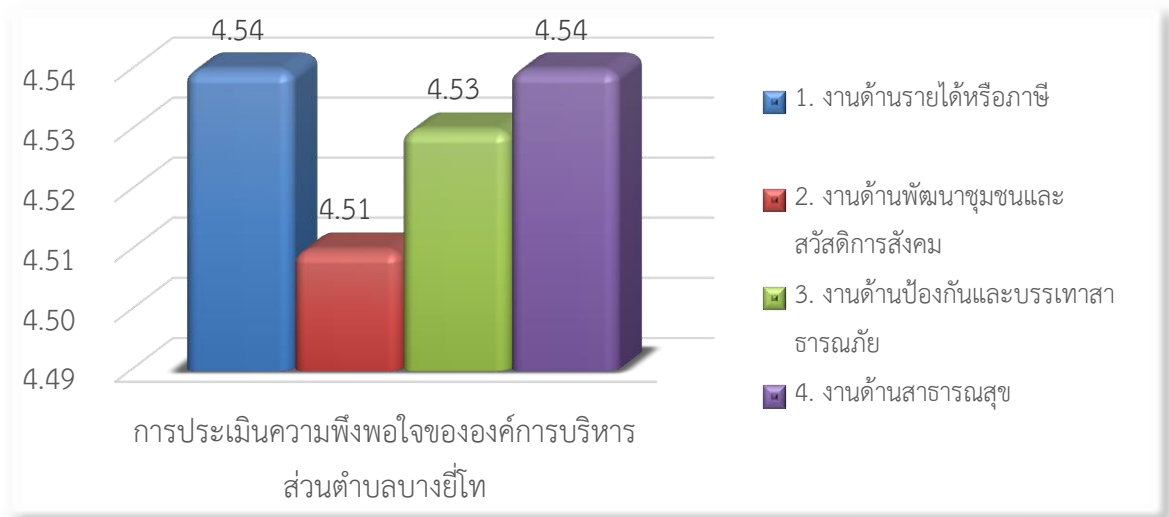
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 335		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.54	0.55	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.51	0.55	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53	0.55	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.54	0.56	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มี ผู้
ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

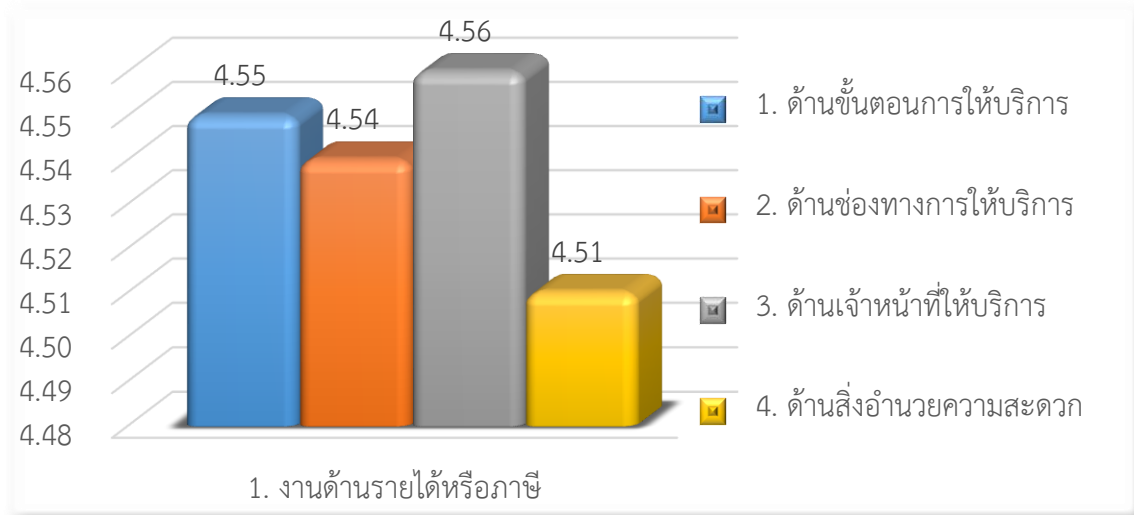
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้
หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 335		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.56	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.56	มากที่สุด
รวม	4.54	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด
($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} =$
4.55, S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} =$
4.51, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



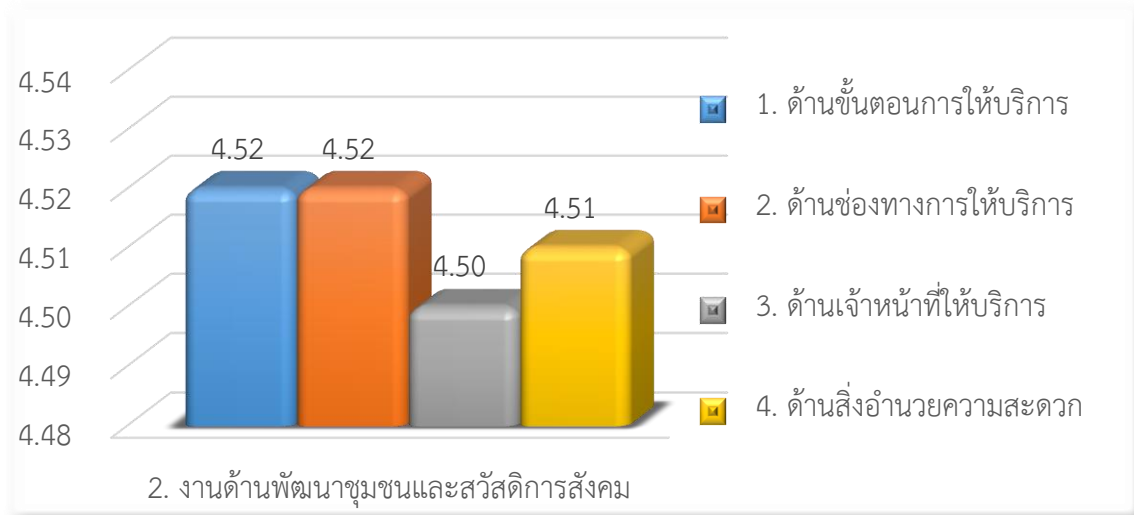
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 335		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.50	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.55	มากที่สุด
รวม	4.51	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



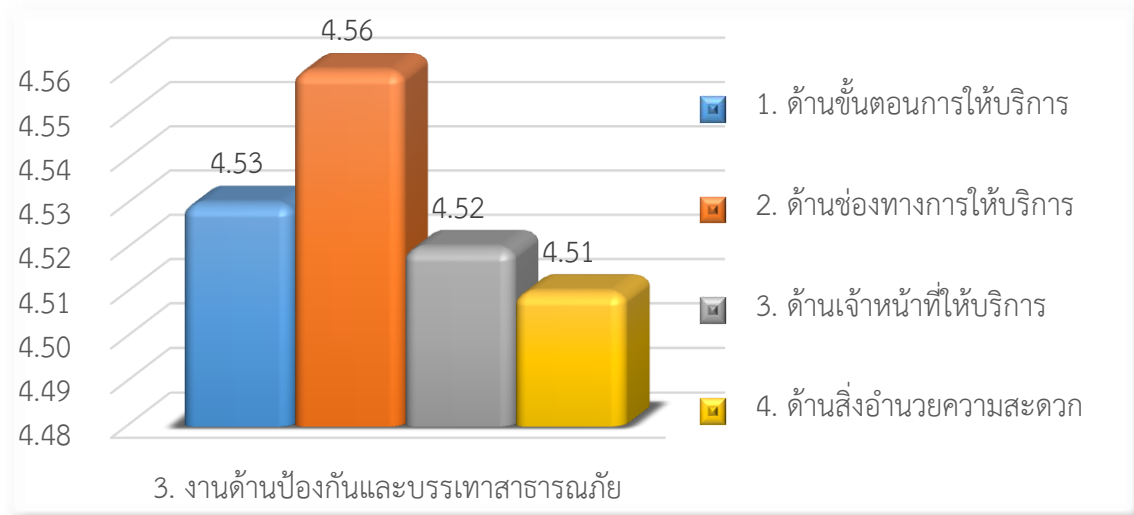
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 335		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.55	มากที่สุด
รวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



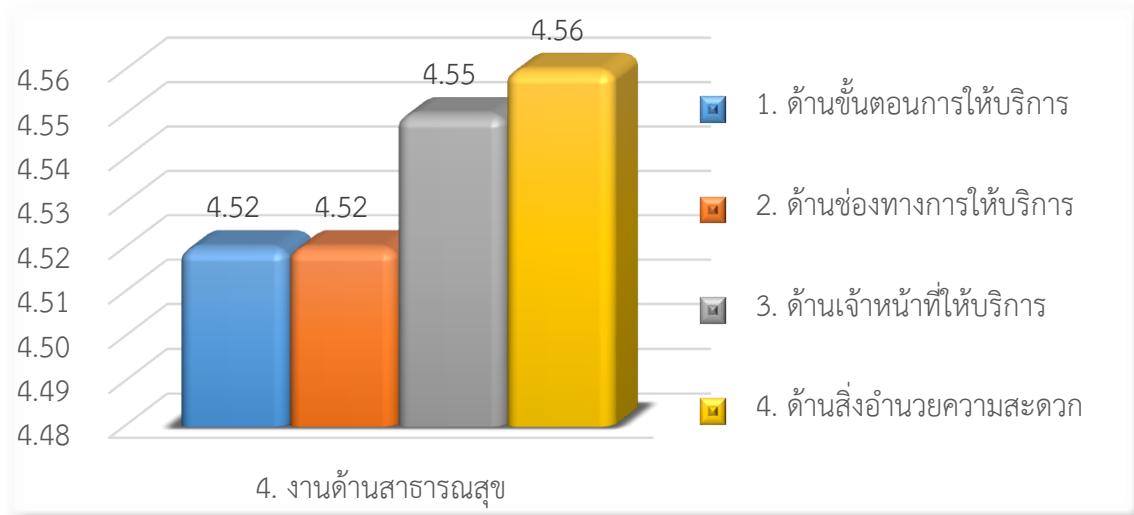
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 335		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.54	มากที่สุด
รวม	4.54	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท บางไทรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ