



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่ไท อำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โทเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 333 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.56$) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.57$) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.55$) งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.57$) และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.56$)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรมีการตรวจสอบ ทบทวนเพื่อการจัดทา/ปรับปรุง บรรยากาศสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอเพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ



(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จำนวนทั้งสิ้น 333 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 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

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

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

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

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 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		
ชาย	146	43.84
หญิง	187	56.16
รวม	333	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	6.01
20-40 ปี	113	33.93
41-60 ปี	131	39.34
60 ปีขึ้นไป	69	20.72
รวม	333	100.00
สถานภาพ		
โสด	103	30.93
สมรส	168	50.45
หย่า/หม้าย	47	14.12
แยกกันอยู่	15	4.50
รวม	333	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	78	23.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	14.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	57	17.12
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	58	17.41
ปริญญาตรี	71	21.32
สูงกว่าปริญญาตรี	20	6.01
รวม	333	100.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	14.11
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	70	21.03
เกษตรกร/ประมง	87	26.12
พนักงานบริษัท	98	29.43
นักเรียน/นักศึกษา	21	6.31
อื่น ๆ ระบุ	10	3.00
รวม	333	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	45	13.51
5,000-10,000 บาท	54	16.22
10,001-15,000 บาท	99	29.73
15,001-20,000 บาท	73	21.92
มากกว่า 20,000 บาท	62	18.62
รวม	333	100.00
จำนวนครั้ง的去ขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	306	91.89
5-10 ครั้งต่อปี	26	7.81
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	1	0.30
รวม	333	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	290	87.09
30-59 นาที	41	12.31
1-2 ชั่วโมง	2	0.60
3-4 ชั่วโมง	0	0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0
รวม	333	100.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 56.16 และเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.84

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.01

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 50.45 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.93 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.32 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.01

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.12 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51

จำนวนครั้ง的去ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 87.09 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30-59 นาที จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ 3-4 ชั่วโมง และใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 333		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	9 (2.70)	324 (97.30)	333 (100.00)
2. วิทยุ	0 (0.00)	333 (100.00)	333 (100.00)
3. ป้ายคัทเอ้าท์	55 (16.52)	278 (83.48)	333 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	8 (2.40)	325 (97.61)	333 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	271 (81.38)	62 (18.62)	333 (100.00)
6. เสียงตามสาย	55 (16.52)	278 (83.48)	333 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	12 (3.60)	321 (96.40)	333 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	95 (28.53)	238 (71.47)	333 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	177 (53.15)	156 (46.85)	333 (100.00)
10. อื่น ๆ	3 (0.90)	330 (99.10)	333 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 81.38 รองลงมา คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 53.15 และน้อยที่สุด คือ จากสื่ออื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

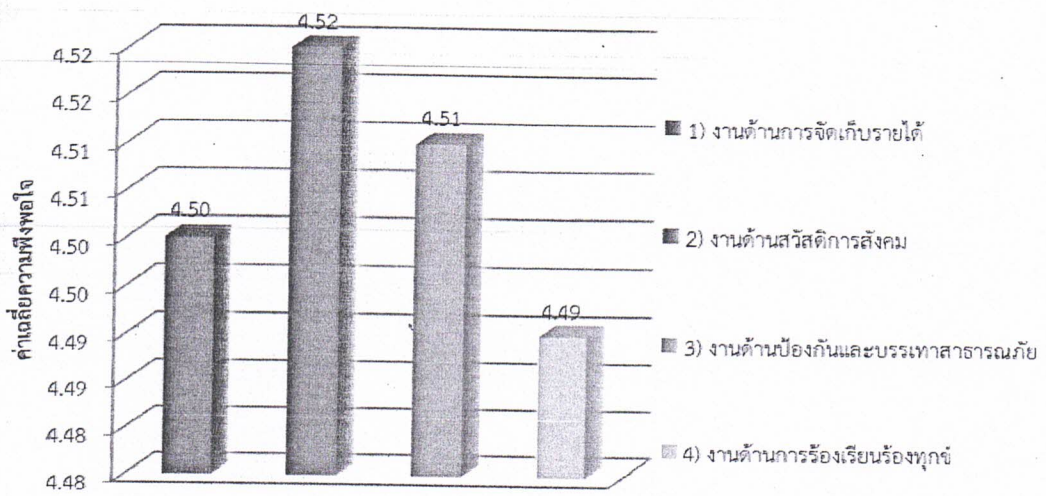
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 333		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1 งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.50	0.57	มากที่สุด
2 งานด้านสวัสดิการสังคม	4.52	0.57	มากที่สุด
3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.51	0.55	มากที่สุด
4 งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์	4.49	0.56	มากที่สุด
รวม	4.51	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) งานด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

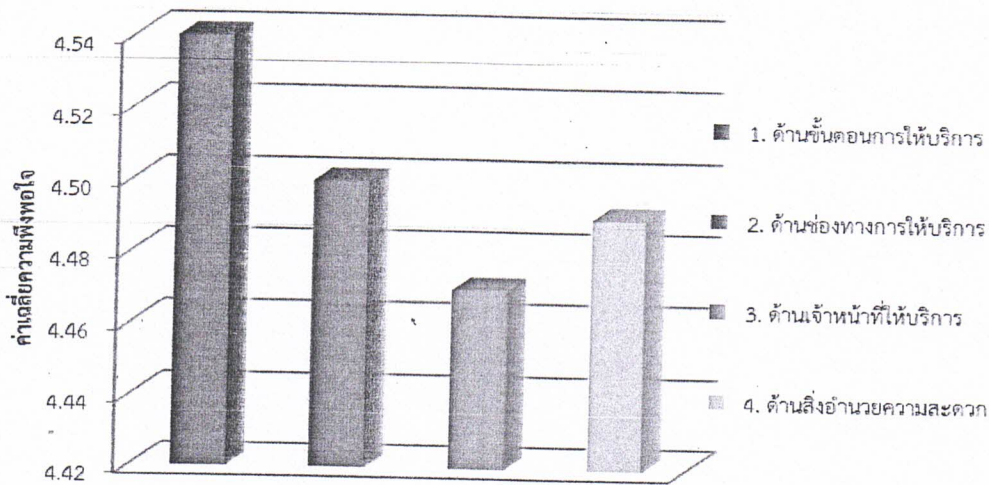
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.47	0.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.58	มากที่สุด
รวม	4.50	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.58) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



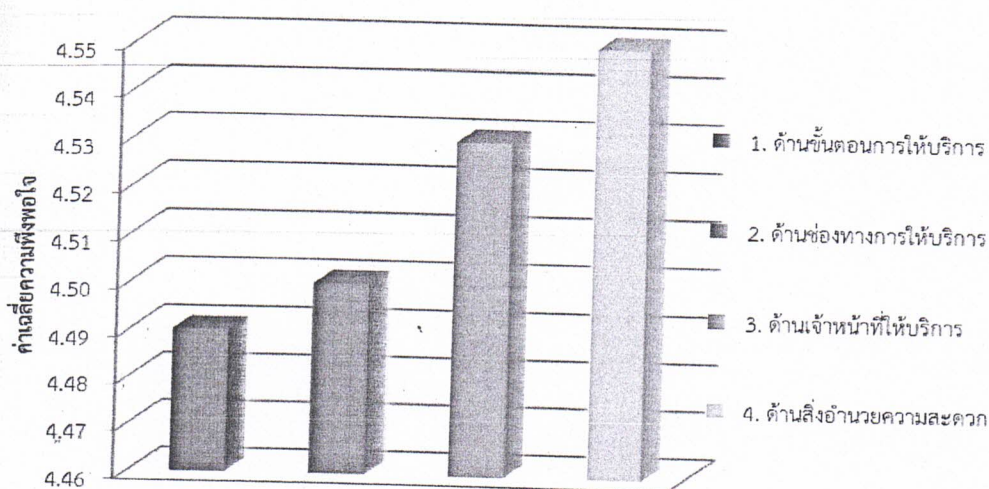
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.55	มากที่สุด
รวม	4.52	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.56) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



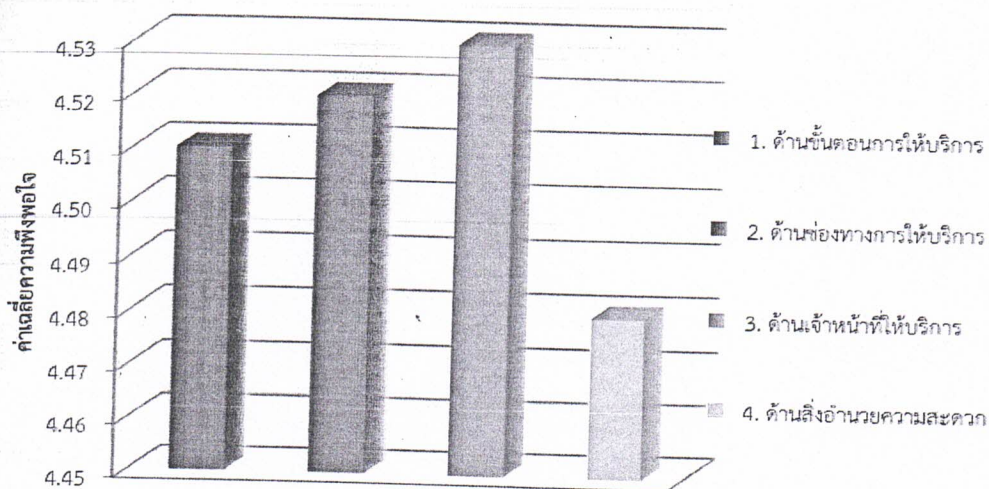
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.53	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.57	มากที่สุด
รวม	4.51	0.55	มากที่สุด

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.54) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



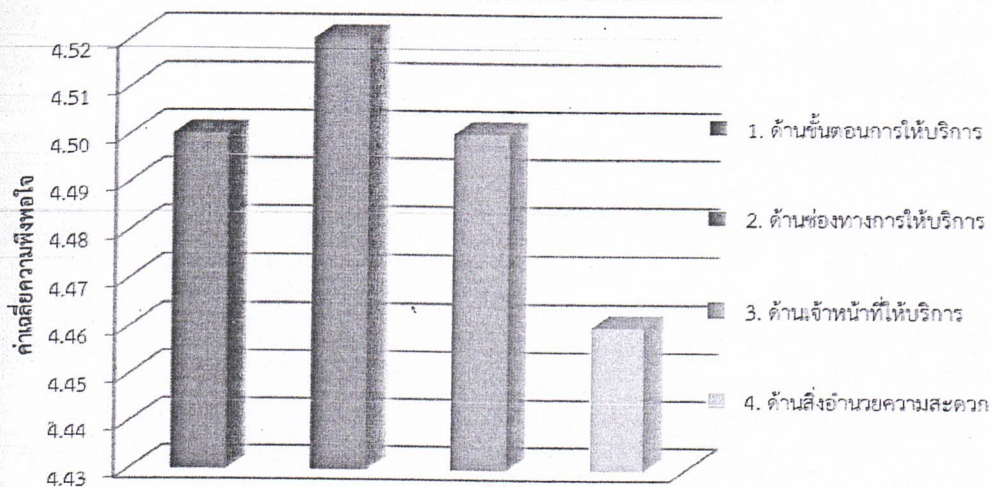
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 333		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.50	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.58	มากที่สุด
รวม	4.49	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรมีการตรวจสอบ ทบทวนเพื่อการจัดหา/ปรับปรุง บรรยากาศสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอเพื่อสร้างความ สะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการในการให้บริการ