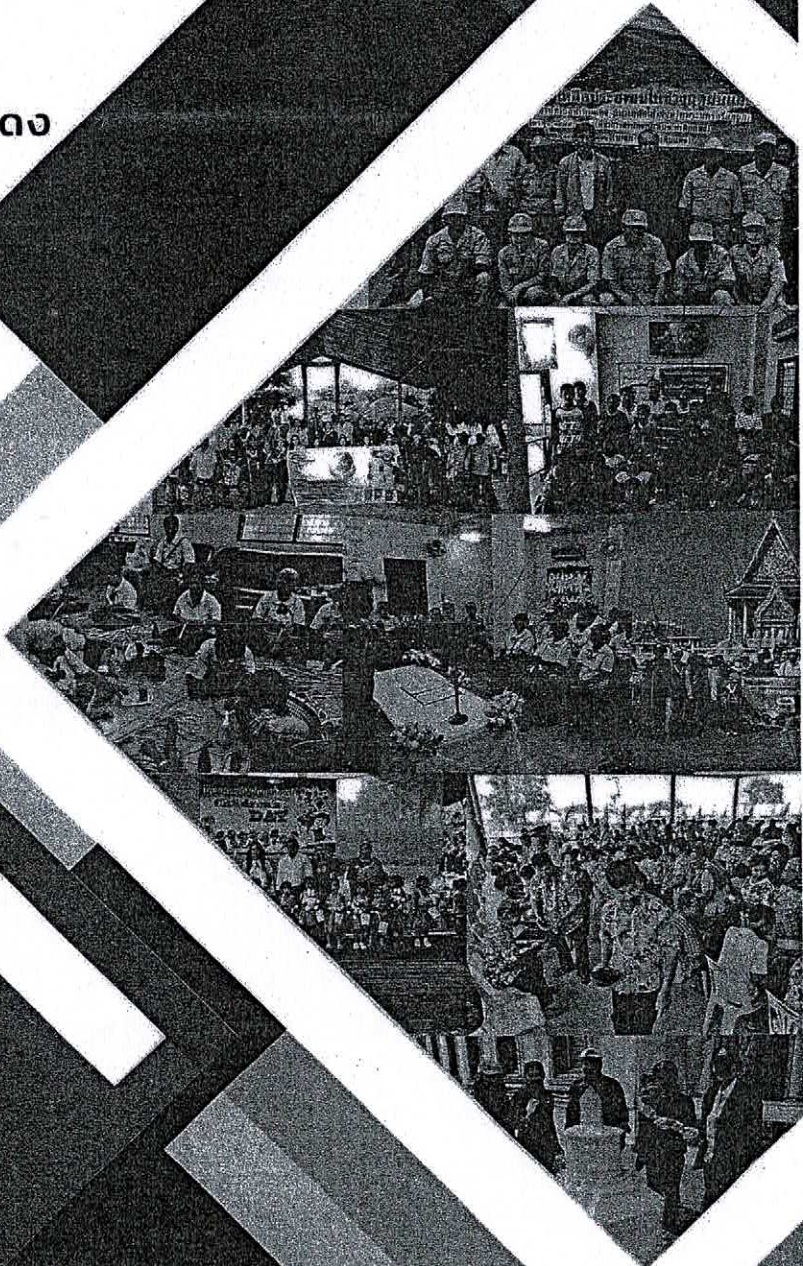




องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง
อำเภอผักไห่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2561

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จำนวนทั้งสิ้น 353 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
5. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มการให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น สื่อโซเชียล เพื่อความรวดเร็ว
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ต่อการให้บริการ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรให้ข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ผู้รับบริการประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนในการขอรับบริการชัดเจนยิ่ง
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ต่อการให้บริการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นายเอกวิศว์ สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จำนวนทั้งสิ้น 353 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

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

- ค่าคะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าคะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
- ค่าคะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าคะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย
- ค่าคะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (5 - 1) / 5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

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

2.3 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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการ

ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 - 4.2

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	45.04
หญิง	194	54.96
รวม	353	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	43	12.18
21-40 ปี	141	39.94
41-60 ปี	132	37.39
60 ปีขึ้นไป	37	10.48
รวม	353	100.00
สถานภาพ		
โสด	150	42.49
สมรส	150	42.49
หย่า/หม้าย	34	9.63
แยกกันอยู่	19	5.38
รวม	353	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	78	22.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	80	22.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	86	24.36
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	59	16.71
ปริญญาตรี	44	12.46
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.70
รวม	353	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.65
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	49	13.88
เกษตรกร/ประมง	101	28.61
พนักงานบริษัทเอกชน	114	32.29
นักเรียน/นักศึกษา	40	11.33
อื่นๆ ระบุ	22	6.23
รวม	353	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	72	20.40
5,000-10,000 บาท	107	30.31
10,001 - 15,000 บาท	82	23.23
15,001- 20,000 บาท	62	17.56
มากกว่า 20,000 บาท	30	8.50
รวม	353	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	250	70.82
6-10 ครั้งต่อปี	51	14.45
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	52	14.73
รวม	353	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	302	85.55
30-60 นาที	40	11.33
1-2 ชั่วโมง	6	1.70
3-4 ชั่วโมง	5	1.42
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 54.96 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.04

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.39 และน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.49 รองลงมา คือ สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.63 และน้อยที่สุด คือ แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.36 รองลงมา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี 5000 - 10000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 70.82 รองลงมา คือ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 6 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 85.55 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 60 นาที จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 353		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)
2. วิทยุ	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)
3. ป้ายคัทเอาท์	5 (1.42)	348 (98.58)	353 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	178 (50.42)	175 (49.58)	353 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	285 (80.74)	68 (19.26)	353 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	210 (59.49)	143 (40.51)	353 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	0 (0.00)	353 (100.00)	353 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	175 (49.58)	178 (50.42)	353 (100.00)
10. อื่นๆ	130 (36.83)	223 (63.17)	353 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 80.74 รองลงมา คือ รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 และน้อยที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ จากป้ายอักษรไฟวิ่ง และโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 5) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

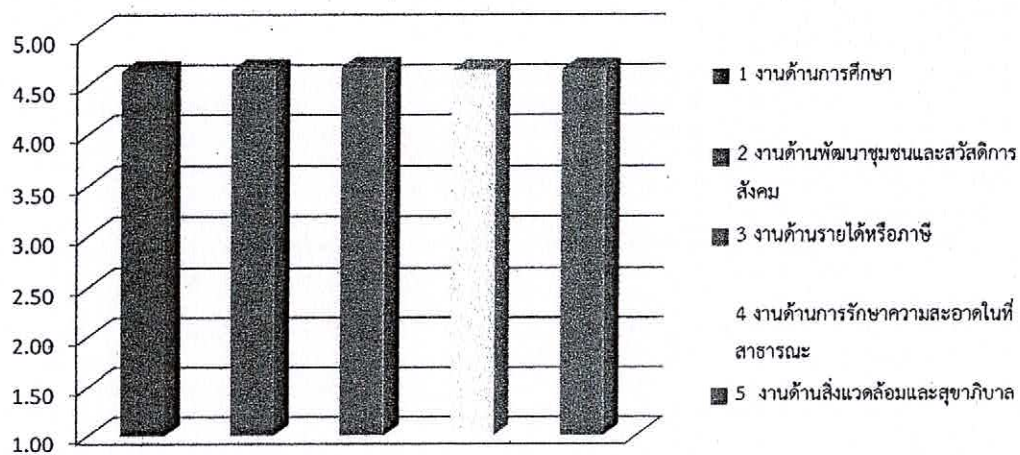
ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวการให้บริการ	N = 353		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. งานด้านการศึกษา	4.63	0.48	ระดับมากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.66	0.47	ระดับมากที่สุด
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด
รวม	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.65$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.63$) แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

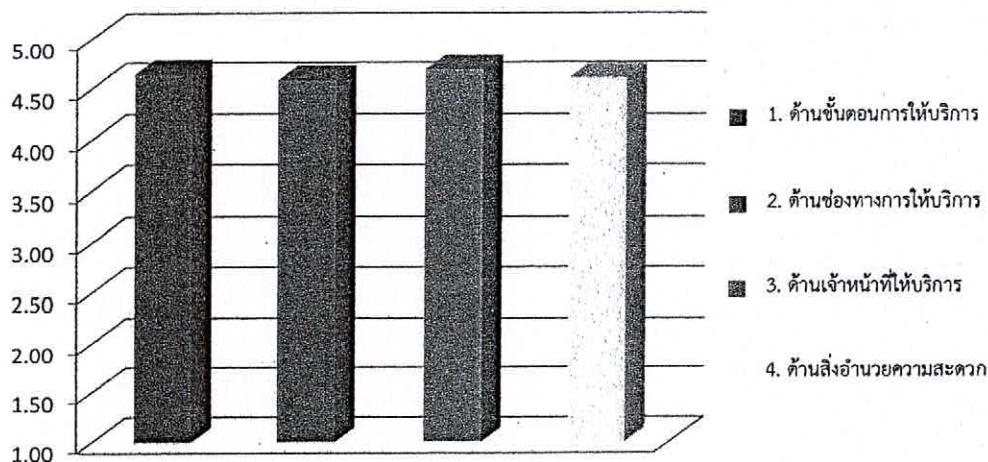
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4 – 4.9

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 353		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.49	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.49	ระดับมากที่สุด
รวม	4.63	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 2



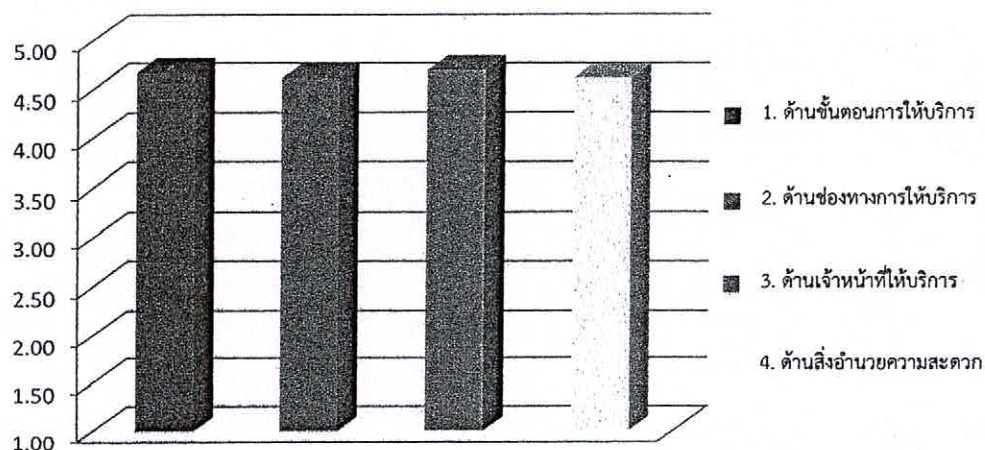
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.49	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.69	0.46	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	ระดับมากที่สุด
รวม	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



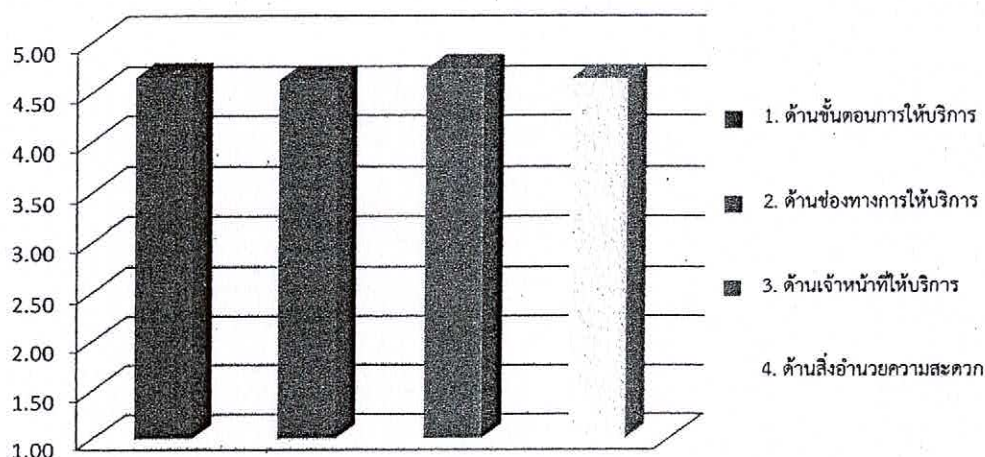
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.49	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	0.44	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.48	ระดับมากที่สุด
รวม	4.66	0.47	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) รองลงคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



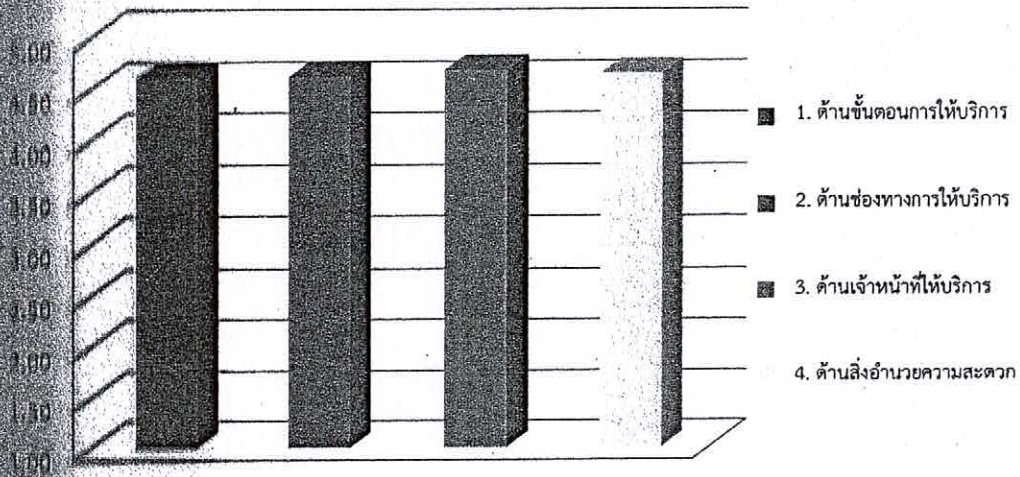
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.48	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.47	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
รวม	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ ๘ ค่าดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่พัก

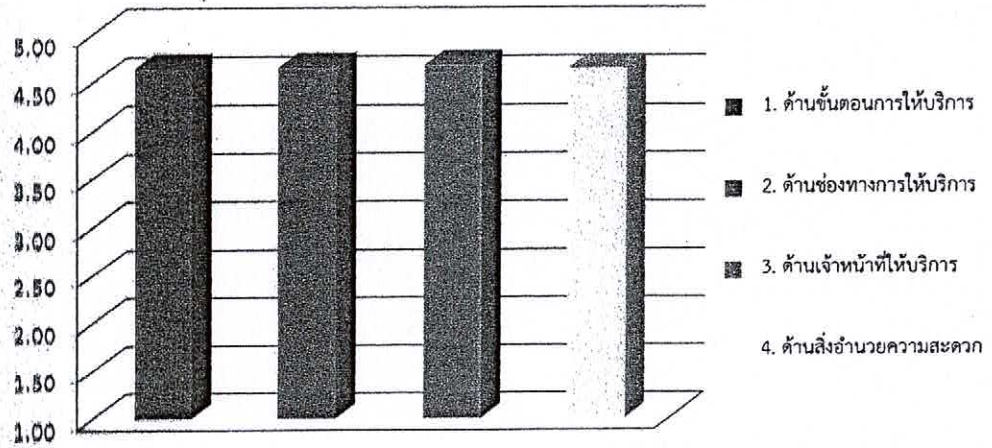
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 353		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.47	ระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.48	ระดับมากที่สุด
รวม	4.65	0.48	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้าน

ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 6 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๖. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผู้กมตการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มการให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น สื่อโซเชียล เพื่อความรวดเร็ว
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ต่อการให้บริการ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรให้ข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ผู้รับบริการประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนในการขอรับบริการ ชัดเจนยิ่ง
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ต่อการให้บริการ