



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัตตะเกา อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 359 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) งานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.43) งานด้านการชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน



(ดร.เอกชัย นาวอนิช)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

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

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	359	100.00
ชาย	155	43.18
หญิง	204	56.82
อายุ	359	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.39
20-40 ปี	81	22.56
41-60 ปี	175	48.75
60 ปีขึ้นไป	98	27.30
สถานภาพ	359	100.00
โสด	73	20.33
สมรส	234	65.18
หย่า/หม้าย	35	9.75
แยกกันอยู่	17	4.74
ระดับการศึกษา	359	100.00
ประถมศึกษา	127	35.38
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	59	16.43
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	65	18.11
ปริญญาตรี	29	8.08
สูงกว่าปริญญาตรี	0	00.00
อาชีพ	359	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.84
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	59	16.43
เกษตรกรรวม/ประมง	95	26.46
พนักงานบริษัท	69	19.22
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.62
อื่น ๆ	120	33.43

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	359	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	12.26
5,000-10,000 บาท	131	36.49
10,001-15,000 บาท	132	36.77
15,001-20,000 บาท	47	13.09
มากกว่า 20,000 บาท	5	1.39
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	359	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	355	98.89
5-10 ครั้งต่อปี	4	1.11
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	0	0.00
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	359	100.00
8.30 - 10.00 น.	69	19.22
10.01 - 12.00 น.	172	47.91
12.01 - 14.00 น.	87	24.23
14.01 - 16.30 น.	31	8.64
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	359	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	358	99.72
30 - 59 นาที	1	0.28
1 - 2 ชั่วโมง	0	0.00
3 - 4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

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

สื่อ	N = 359		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	249 (69.36)	110 (30.6)	359 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาติดจิ๊ทล	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)
4. วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	302 (84.12)	57 (15.88)	359 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	184 (51.25)	175 (48.75)	359 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	84 (23.40)	275 (76.60)	359 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	60 (16.71)	299 (83.29)	359 (100.00)
9. Line (ไลน์)	44 (12.26)	315 (87.74)	359 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จากวิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สายมากที่สุด จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 84.12 รองลงมา คือ ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 69.36 และน้อยที่สุด คือ Line (ไลน์) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

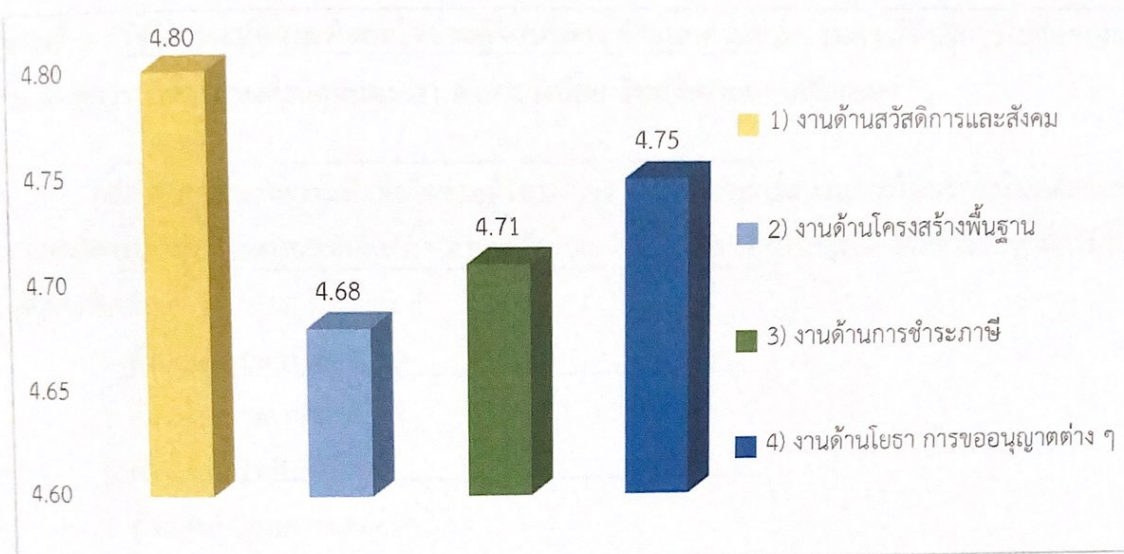
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคม งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการชำระภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ด้านการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านสวัสดิการและสังคม	4.80	0.40	มากที่สุด
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.68	0.47	มากที่สุด
3. งานด้านการชำระภาษี	4.71	0.45	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการและสังคม ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.43) งานด้านการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

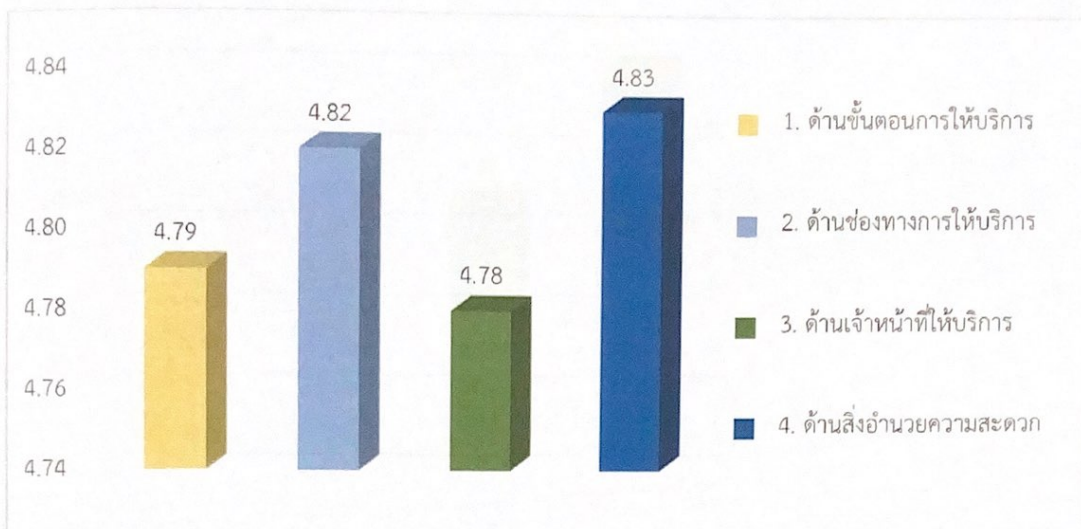
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-5

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



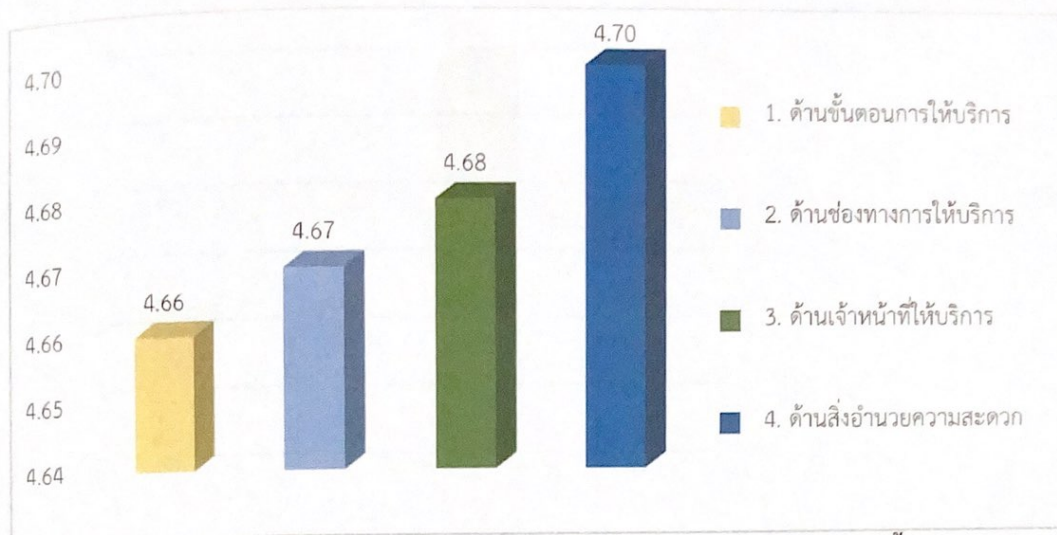
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	4.68	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



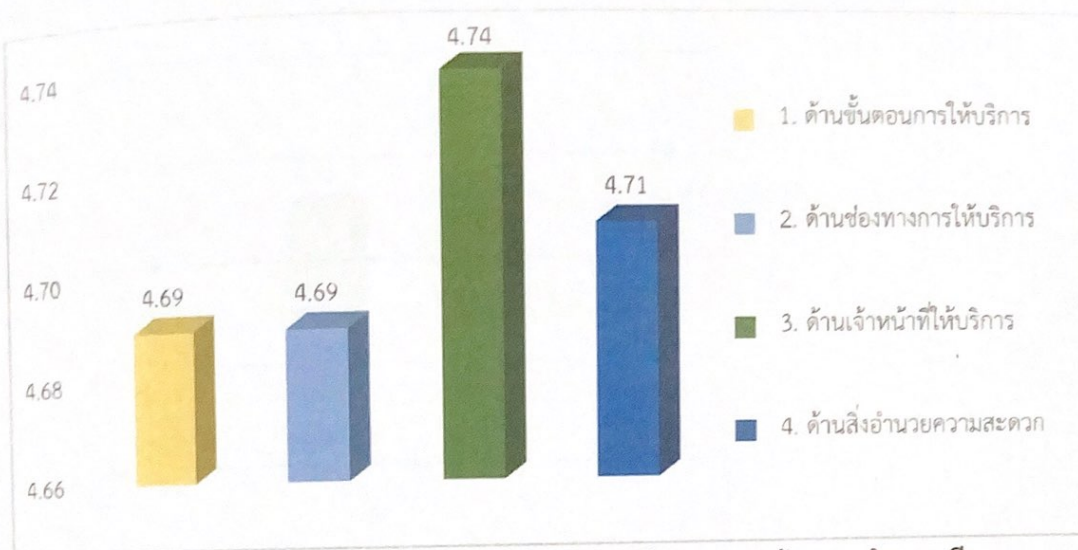
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	4.71	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



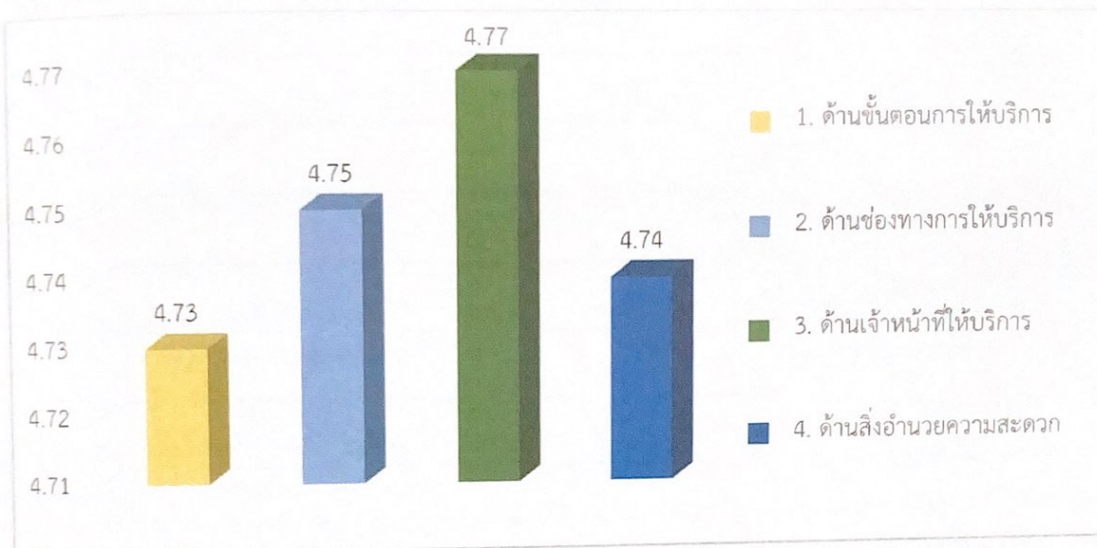
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการชำระภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.44) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตะเกา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่องป้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน