

รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



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



www.arit.rmutsb.ac.th



Line ID : @429epout

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง กระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 359 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพิจารณาเพิ่ม ประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การบริการ ในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้ง ข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ รวมถึงเป็นช่องทางบริการตนเองที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบการ บริการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง สอดรับกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(ดร.เอกชัย เนาวนิช)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำความคิดเห็น มาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จำนวนทั้งสิ้น 359 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 โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

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	143	39.83
หญิง	216	60.17
อายุ	359	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	29	8.07
20 – 40 ปี	155	43.18
41– 60 ปี	117	32.59
60 ปีขึ้นไป	58	16.16
สถานภาพ	359	100.00
โสด	114	31.75
สมรส	161	44.85
หย่า/หม้าย	45	12.54
แยกกันอยู่	39	10.86
ระดับการศึกษา	359	100.00
ประถมศึกษา	46	12.81
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	16.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	122	33.98
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	65	18.11
ปริญญาตรี	66	18.38
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ	359	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.85
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	106	29.53
เกษตรกร/ประมง	83	23.12
พนักงานบริษัท	117	32.59
นักเรียน/นักศึกษา	29	8.07
อื่น ๆ	3	0.84

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	359	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	34	9.47
5,000 – 10,000 บาท	40	11.14
10,001 – 15,000 บาท	148	41.23
15,001 – 20,000 บาท	105	29.25
มากกว่า 20,000 บาท	32	8.91
จำนวนครั้งไปขอรับบริการ	359	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	210	58.50
5 – 10 ครั้งต่อปี	149	41.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	0	0.00
ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	359	100.00
8.30 – 10.00 น.	198	55.15
10.01 – 12.00 น.	87	24.24
12.01 – 14.00 น.	49	13.65
14.01 – 16.30 น.	25	6.96
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	359	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	302	84.12
30 – 59 นาที	57	15.88
1 – 2 ชั่วโมง	0	0.00
3 – 4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 60.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.83

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 รองลงมา คือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.59 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.07

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.85 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.86

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.98 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.38 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญา

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.59 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.53 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91

จำนวนครั้งที่ผ่านมาขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 – 10 ครั้งต่อปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และไม่มีผู้มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 55.15 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 84.12 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.88 และไม่มีผู้มาใช้บริการ 1 – 2 ชั่วโมง 3 – 4 ชั่วโมง และมากกว่า 4 ชั่วโมง

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

สื่อ	N = 359		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	4 (1.11)	355 (98.89)	359 (100.00)
2. ป้ายคัทเอ้าท์/ป้ายไวเนล	6 (1.67)	353 (98.33)	359 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	0 (0.00)	359 (100.00)	359 (100.00)
4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	235 (65.46)	124 (34.54)	359 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	297 (82.73)	62 (17.27)	359 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	186 (51.81)	173 (48.19)	359 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	14 (3.90)	345 (96.10)	359 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	20 (5.57)	339 (94.43)	359 (100.00)
9. Line (ไลน์)	193 (53.76)	166 (46.24)	359 (100.00)
10. อื่น ๆ	2 (0.56)	357 (99.44)	359 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 82.73 รองลงมา คือ วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46 และน้อยที่สุด คือ จากสื่ออื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

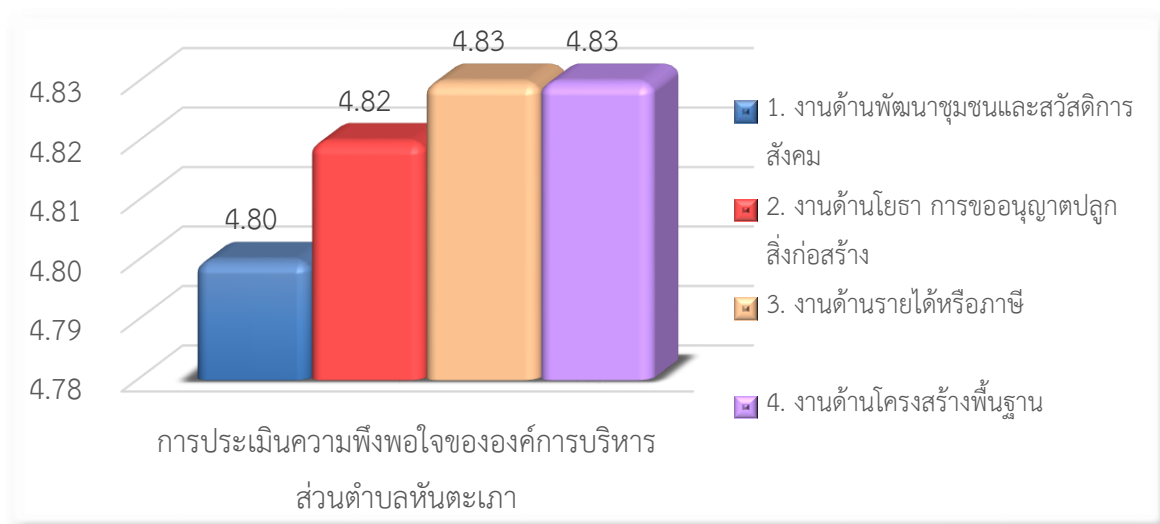
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ด้านการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.40	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	0.38	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.37	มากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 2-1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่งดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

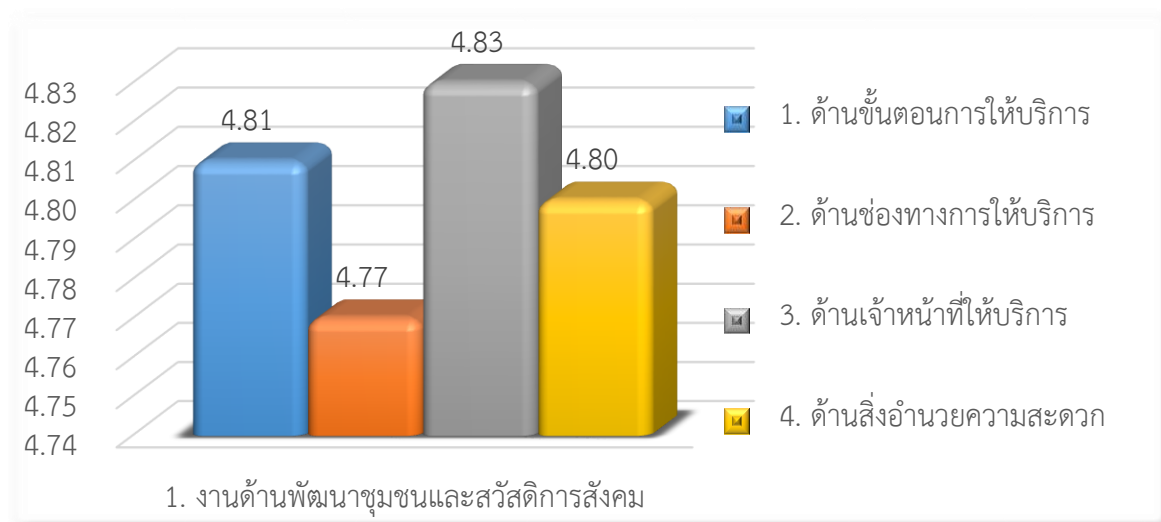
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-4

ตารางที่ 3-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.39) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 2



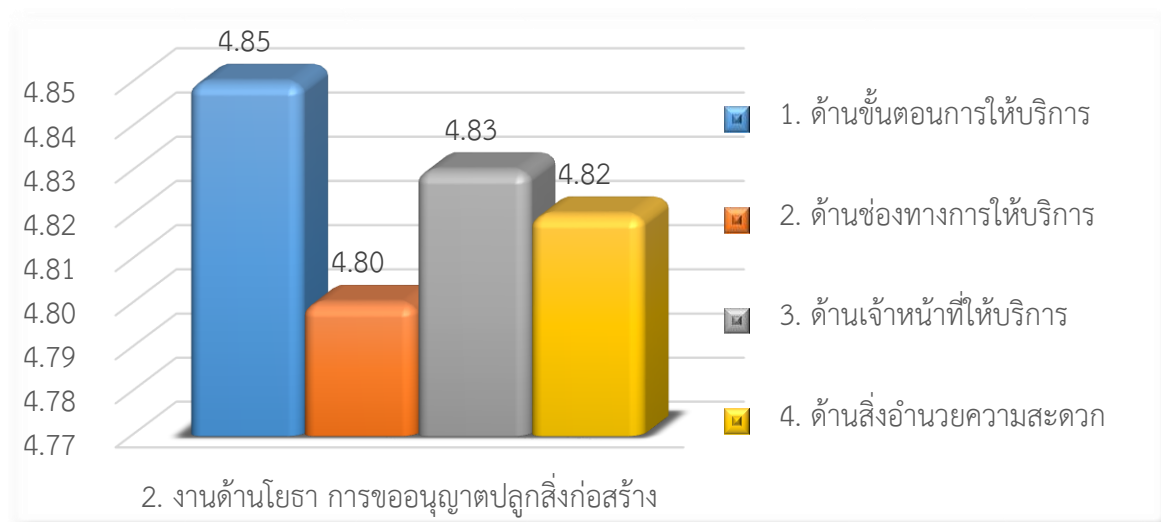
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.39) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 3



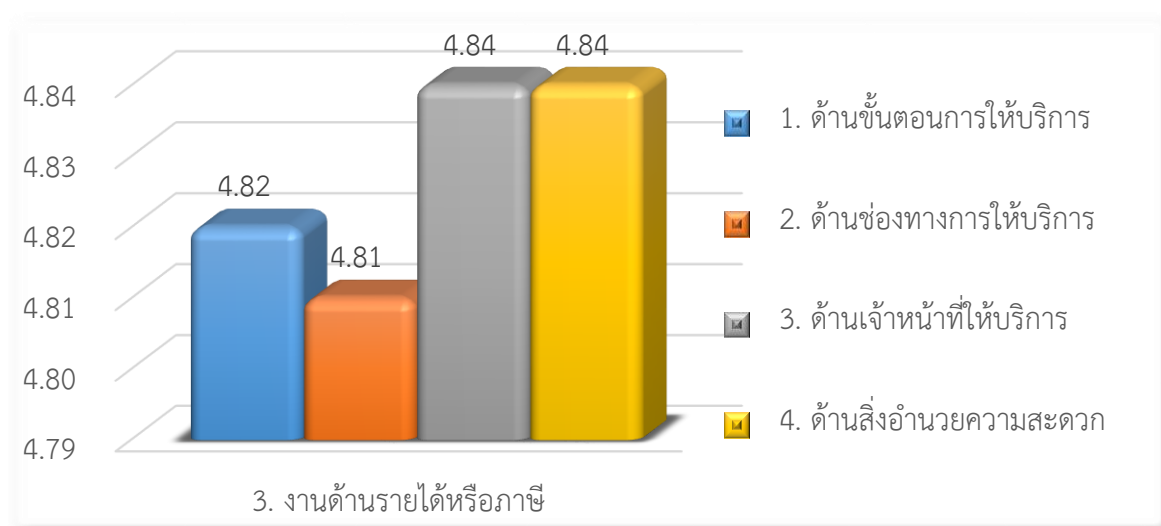
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 4



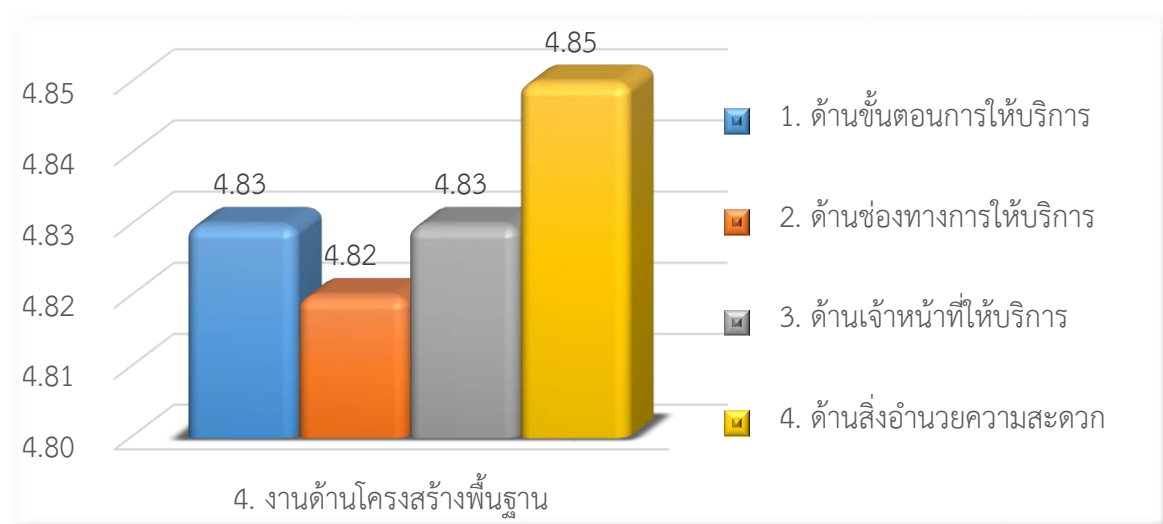
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการให้บริการ	N = 359		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.36) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ แสดงด้วยกราฟแท่ง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตะเกา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การบริการในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ รวมถึงเป็นช่องทางบริการตนเองที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบการบริการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง สอดรับกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์