



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ โทร ๐-๓๕๓๕ ๒๗๗๔-๕

ที่ อย ๗๑๘๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ว่าจ้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ออกแบบและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจงานบริการ ๕ งาน ได้แก่

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านโยธา
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้
๔. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. งานด้านสวัสดิการสังคม

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

- (๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๔ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวมโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	หมายเหตุ
๑	งานด้านจัดเก็บรายได้	๙๖.๓๑	
๒	งานด้านโยธา	๙๕.๗๐	
๓	งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๙๖.๘๖	
๔	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๔๐	
๕	งานด้านสวัสดิการสังคม	๙๖.๙๕	
	ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	๙๖.๒๔	

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

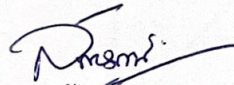
ผลจากการสำรวจ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ
๒. งานด้านโยธา ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านเป็นอย่างดี
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
๔. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
๕. งานด้านสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอ/พิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวเสาวลักษณ์ อบรมชอบ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อโปรดพิจารณา



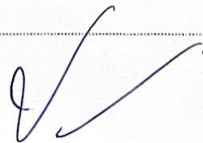
(นางสาวทิ้มพร รวมลี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อโปรดพิจารณา

จ.ส.ต.

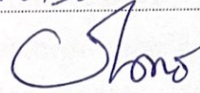


(ชยพัทธ์ กันคัสตราชัยศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ไฉยมรพิพิธ

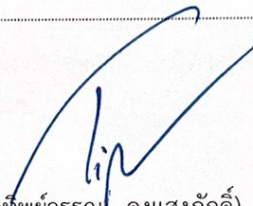


(นางชนัดญา รื่นสิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

วิมลทิพย์



(นางสาวทิพย์วรรณ คงแสงภักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ
เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แจ้งเกี่ยวกับ
แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ
ได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริการราชการ ต้องมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการ
คำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
สนับทึบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์การ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลสนับทึบ จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสนับทึบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวทิพย์วรรณ คงแสงภักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

.....	ปลัด อบต.
.....	ปลัด อบต.
.....	หัวหน้าหน่วยงาน
.....	หัวหน้างาน
.....	พิมพ์

สรุปการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

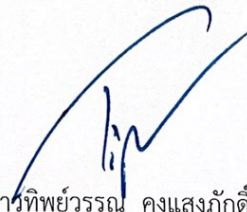
ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	หมายเหตุ
๑	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๔๐	
๒	ด้านโยธา	๙๕.๗๐	
๓	ด้านจัดเก็บรายได้	๙๖.๓๑	
๔	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๙๖.๘๖	
๕	ด้านสวัสดิการสังคม	๙๖.๙๕	
	ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	๙๖.๒๔	

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ารับบริการ
๒. งานด้านโยธา ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านเป็นอย่างดี
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
๔. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
๕. งานด้านสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ารับบริการ


(นางสาวทิพย์วรรณ คงแสงภักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ



องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ
อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผลความพึงพอใจ

ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติพิบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติพิบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสันติพิบ จำนวนทั้งสิ้น 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติพิบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.86
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลจากการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสันติพิบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ
2. งานด้านโยธา ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี
3. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
5. งานด้านสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย เอ็มอักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ จำนวนทั้งสิ้น 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978: 246 อ้างใน วิเชียร 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

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $(5 - 1) / 5$

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = 0.80

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พอใจมากที่สุด

2.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละ ด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ที่กำหนดไว้ดังนี้

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

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ นำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160.00	45.45
หญิง	192.00	54.55
รวม	352.00	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28.00	7.95
20 – 40 ปี	186.00	52.84
41 – 60 ปี	107.00	30.40
60 ปีขึ้นไป	31.00	8.81
รวม	352.00	100.00
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	178.00	50.57
สมรส	137.00	38.92
หย่าร้าง	37.00	10.51
รวม	352.00	100.00
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	49.00	13.92
มัธยมศึกษาตอนต้น	67.00	19.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	115.00	32.67
อนุปริญญา / ปวส. / ปวท.	60.00	17.05
ปริญญาตรี	53.00	15.06
สูงกว่าปริญญาตรี	8.00	2.27
รวม	352.00	100.00
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24.00	6.82
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86.00	24.43
เกษตรกร/ประมง	71.00	20.17
พนักงานบริษัท	90.00	25.57
นักเรียน/นักศึกษา	37.00	10.51
อื่น ๆ	44.00	12.50
รวม	352.00	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	49.00	13.92
5,001 – 10,000 บาท	106.00	30.11
10,001 – 15,000 บาท	94.00	26.70
15,001 – 20,000 บาท	80.00	22.73
มากกว่า 20,000 บาท	23.00	6.53
รวม	352.00	100.00
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	212.00	60.23
5 – 10 ครั้งต่อปี	112.00	31.82
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	28.00	7.95
รวม	352.00	100.00
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	203.00	57.67
30 – 60 นาที	124.00	35.23
1 – 2 ชั่วโมง	19.00	5.40
3 – 4 ชั่วโมง	5.00	1.42
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1.00	0.28
รวม	352.00	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

อายุ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95

สถานภาพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 137 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.92 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 รองลงมา คือ มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.92 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

อาชีพ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน บริษัท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.57 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 71 คน คิด เป็นร้อยละ 20.17 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 และน้อยที่สุด คือ อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82

รายได้ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.92 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 60.23 รองลงมา คือ 5 – 10 ครั้งต่อปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง คือ ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมา คือ ใช้เวลา 30 – 60 นาที จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมา คือ ใช้เวลา 1 – 2 ชั่วโมง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 รองลงมา คือ ใช้เวลา 3 – 4 ชั่วโมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 และน้อยที่สุด คือ ใช้เวลามากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ จากสื่อต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 352		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	10 (2.84)	342 (97.16)	352 (100.00)
2. เสียงตามสาย	246 (69.89)	106 (30.11)	352 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	1 (0.28)	351 (99.72)	352 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	6 (1.70)	346 (98.30)	352 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	95 (26.99)	257 (73.01)	352 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	352 (100.00)	352 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0 (0.00)	352 (100.00)	352 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (โปรแกรม Line)	1 (0.28)	351 (99.72)	352 (100.00)
9. เฟซบุ๊ก (Facebook)	27 (7.67)	352 (92.33)	352 (100.00)
10. อื่น ๆ	183 (51.99)	169 (48.01)	352 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ จากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 69.89 รองลงมาจากผู้นำชุมชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมาจากเฟซบุ๊ก จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 7.67 และน้อยที่สุด คือ รถแห่ประชาสัมพันธ์และป้ายอักษรไฟวิ่ง ไม่มีผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อนี้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 งาน ได้แก่

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านโยธา
3. งานด้านจัดเก็บรายได้
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. งานด้านสวัสดิการสังคม

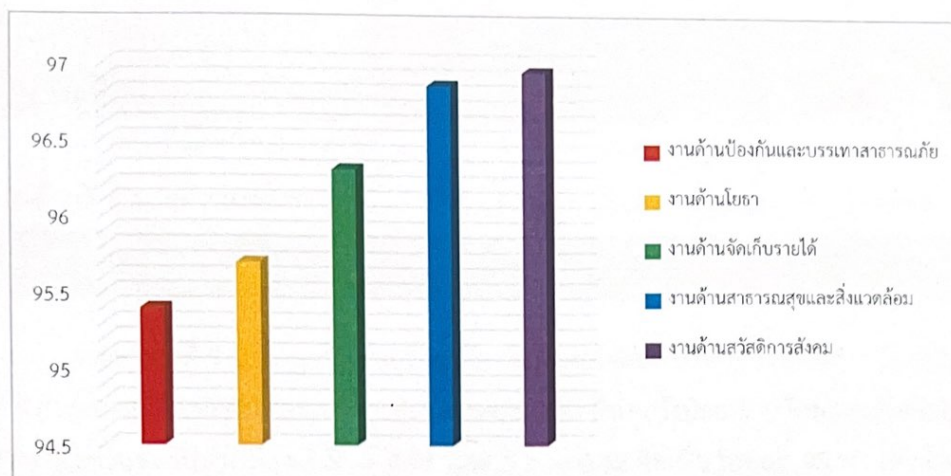
ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 352		ระดับ	
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.52	95.40	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา	4.79	0.45	95.70	มากที่สุด
3. งานด้านจัดเก็บรายได้	4.82	0.40	96.31	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.84	0.35	96.86	มากที่สุด
5. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.85	0.37	96.95	มากที่สุด
รวม	4.81	0.42	96.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ และ S.D. = 0.42) คิดเป็นร้อยละ 96.24 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.85$ และ S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 96.95 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.84$ และ S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 96.86 รองลงมา คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.82$ และ S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.31 รองลงมา คือ งานด้านโยธา ($\bar{X} = 4.79$ และ S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 95.70 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.77$ และ S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

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

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 8

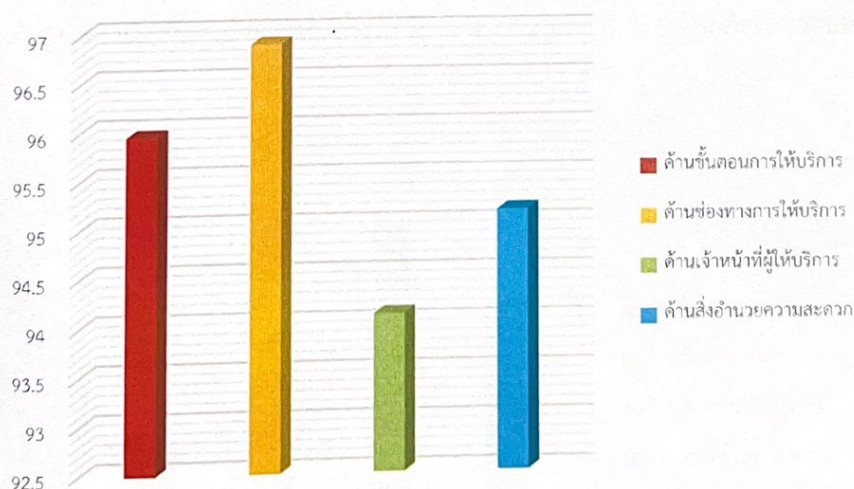
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352		ระดับ	
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.49	95.95	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.46	96.89	มากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352		ระดับ	
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.58	94.11	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.52	95.16	มากที่สุด
รวม	4.77	0.52	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 96.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ และ S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 95.95 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$ และ S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.16 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$ และ S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 94.11 ตามลำดับ



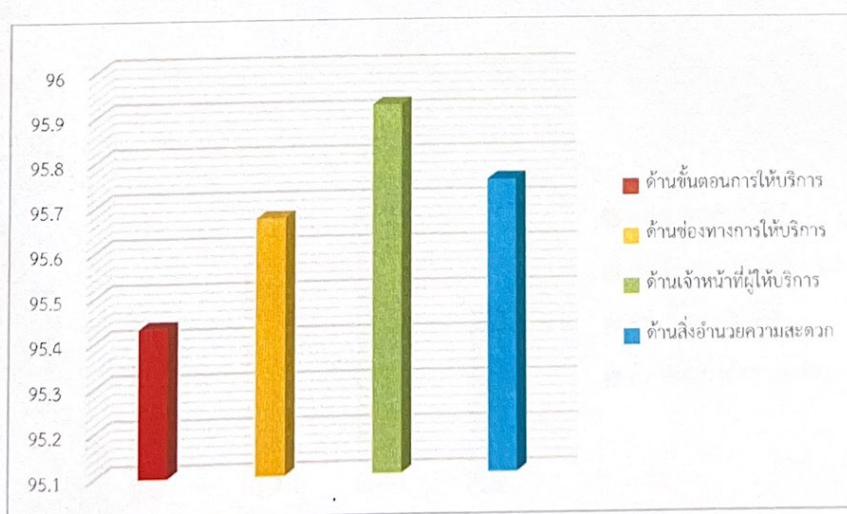
ภาพที่ 2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.45	95.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.46	95.67	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	95.92	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.44	95.75	มากที่สุด
รวม	4.79	0.45	95.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ และ S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 95.70 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ และ S.D. = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 95.92 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$ และ S.D. = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$ และ S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 95.67 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$ และ S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 95.43 ตามลำดับ



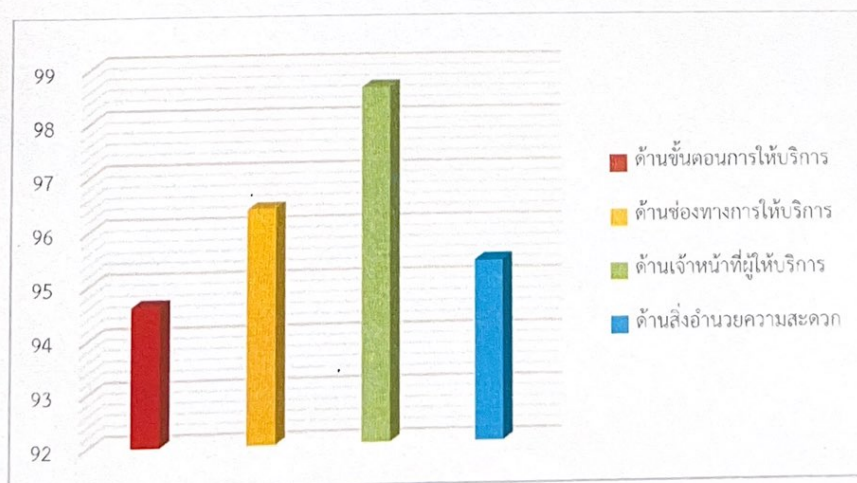
ภาพที่ 3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.47	94.62	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.43	96.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.28	98.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.44	95.36	มากที่สุด
รวม	4.82	0.40	96.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ และ S.D.= 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.31 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.93$ และ S.D.= 0.28) คิดเป็นร้อยละ 98.61 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$ และ S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$ และ S.D. = 0.44) คิดเป็นร้อยละ 95.36 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ และ S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 94.62 ตามลำดับ



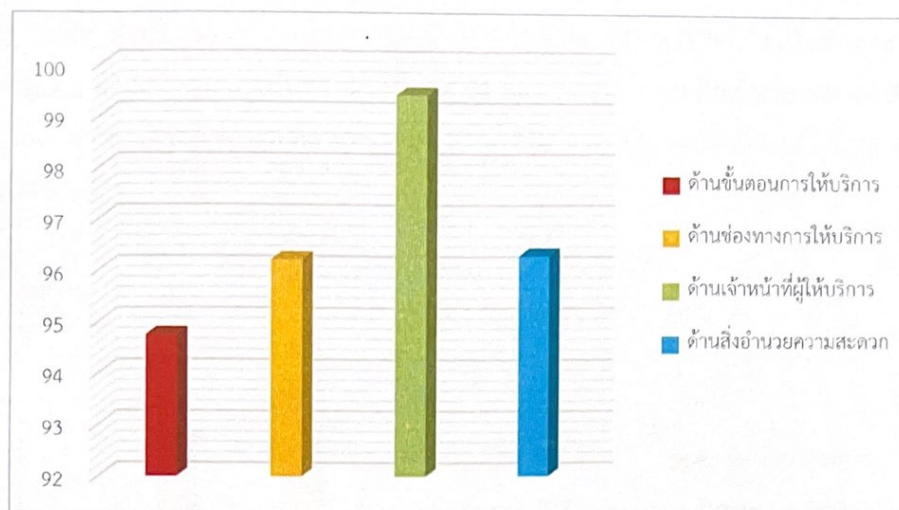
ภาพที่ 4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352		ระดับ	
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.47	94.75	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.43	96.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.17	99.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	96.29	มากที่สุด
รวม	4.84	0.35	96.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ และ S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 96.86 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.97$ และ S.D. = 0.17) คิดเป็นร้อยละ 99.42 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$ และ S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.29 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ และ S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 96.21 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ และ S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 94.75 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

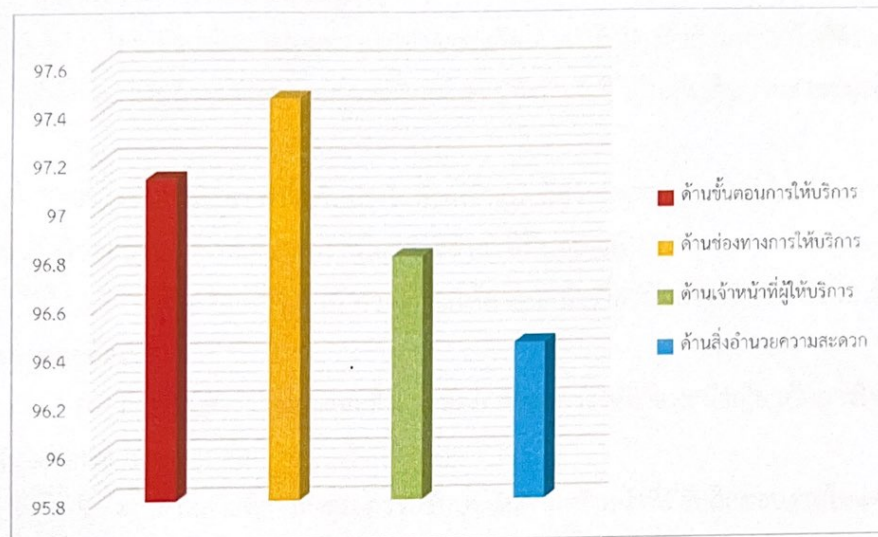
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอมั่นน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 352		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.36	97.13	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.36	97.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.81	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.40	96.45	มากที่สุด
รวม	4.85	0.37	96.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอมั่นน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ และ S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 96.95 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$ และ S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 97.46

รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ และ S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 97.13
 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$ และ S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 96.81 และ
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$ และ S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.45
 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

3. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนับทึบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ
2. งานด้านโยธา ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี
3. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง
5. งานด้านสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ

3.2 ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี