



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
ไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม) โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน ๖๐ คน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม) โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ข้อมูลด้านพนักงานที่ให้บริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และผลจากการให้บริการ และนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน ในไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ และเพศชาย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๔๕.๐๐ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ความพึงพอใจในสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๑๐๑)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๒ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๙๖) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๒ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๗๒๕)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๔ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๑๙)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๔) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๕ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๒) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๔)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๐ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๒๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) และ (๓) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) เท่ากัน รองลงมา คือ ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๐)

ในด้านการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ประชาชนด้านสถานที่ของหน่วยงาน ควรมีป้ายบอกทางชัดเจน และที่นั่งขณะรอรับบริการ โดยจะนำไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป และจะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน โดยดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาในฐานะทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของการทำงาน ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๒ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

๓. ขอบเขตของการวิจัย

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ลักษณะการให้บริการและความพึงพอใจของการมารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา เนื้อหา ๓ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่มาติดต่อขอรับการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ไตรมาสที่ ๒ (ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม)

๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

๓.๔ ขอบเขตด้านเวลา ช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม

๔. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๖๐ คน โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่อกันเดือนละ ๒๐ ฉบับ จำนวน ๓ เดือน

๔.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ

๔.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง

๔.๔ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑. ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ มาปรับปรุงแก้ไข

๕. ๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๖. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

๓. ด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

๓.๒ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีมี ๕ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน

ความพึงพอใจมาก = ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง = ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน

ความพึงพอใจน้อย = ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด = ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน

๔. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๖๐ คน โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่อกันเดือนละ ๒๐ ฉบับ จำนวน ๓ เดือน

๔.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ

๔.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง

๔.๔ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑. ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ มาปรับปรุงแก้ไข

๕. ๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๖. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

๓. ด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

๓.๒ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีมี ๕ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน

ความพึงพอใจมาก = ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง = ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน

ความพึงพอใจน้อย = ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน

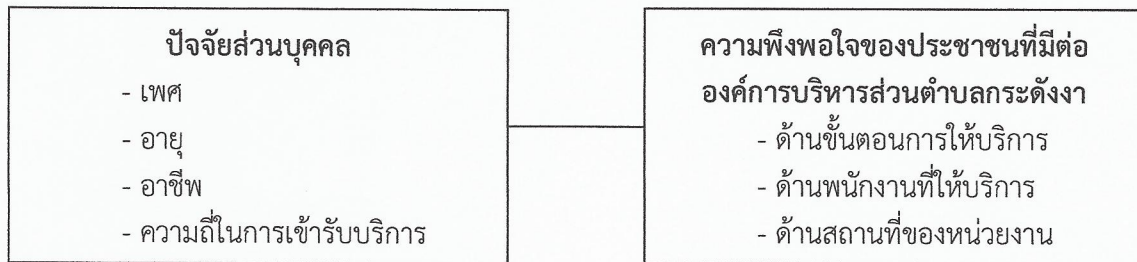
ความพึงพอใจน้อยที่สุด = ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน

หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าทางสถิติ เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)
๒. ค่าร้อยละ (Percentage)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๗. กรอบแนวคิดในการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบาง คนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม



๘. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (เดือนมกราคม-มีนาคม) โดยมี สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระดังงาได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ และเพศหญิง ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๖๐ คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๔๑	๖๘.๓๓
ชาย	๑๙	๓๑.๖๗
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘	๔	๖.๖๗
๑๘-๒๕ ปี	๙	๑๕.๐๐
๒๕-๓๕ ปี	๑๒	๒๐.๐๐
๓๕-๕๐ ปี	๒๐	๓๓.๓๓
๕๐-๖๐ ปี	๑๒	๒๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๕.๐๐
อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๘	๑๓.๓๓
รับจ้าง/เกษตรกร	๒๗	๔๕.๐๐
พนักงานบริษัท	๔	๖.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ความถี่ในการใช้บริการ		
สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๑๔	๒๓.๓๓
เดือนละ ๑ ครั้ง	๓๖	๖๐.๐๐
ปีละ ๑ ครั้ง	๑๐	๑๖.๖๗
น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๖๐ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ และเพศชาย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗

อายุ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ อายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุ ๕๐-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุ ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และ พนักงานบริษัท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ความถี่ในการเข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และปีละ ๑ ครั้ง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

สรุป ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน เพศหญิง ๔๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๘.๓๓ และเพศชาย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๔๕.๐๐ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ความพึงพอใจ/คนที	X	SD	แปลความ
๑.๑.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๓.๙๒	๐.๖๙๖	มาก
๑.๒ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	๓.๘๒	๐.๗๒๕	มาก
๑.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	๓.๕๕	๐.๖๒๒	มาก
๑.๔ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน	๓.๖๐	๐.๔๙๔	มาก
๑.๕ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	๓.๕๐	๐.๕๐๔	มาก
๑.๖ ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	๓.๕๒	๐.๕๐๔	มาก
๑.๗ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	๓.๔๘	๐.๕๐๔	มาก
รวม	๓.๖๓	๐.๑๐๑	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๑๐๑)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความ พึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๒ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๙๖) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของ หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๒,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๗๒๕) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๗) ความพึงพอใจ ต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๘ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๔)

ตารางที่ ๓ ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ/คนที่	X	SD	แปลความ
๒.๑ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๕๒๐	มากที่สุด
๒.๒ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๗	๐.๕๐๓	มากที่สุด
๒.๓ ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๓๕	๐.๔๘๑	มากที่สุด
๒.๔ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐๒	มากที่สุด
๒.๕ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด
๒.๖ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๔.๔๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด
๒.๗ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๓๗	มากที่สุด
๒.๘ ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	๔.๕๐	๐.๕๐๔	มากที่สุด
๒.๙ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	๔.๔๗	๐.๕๓๖	มากที่สุด
๒.๑๐ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๐๔	มากที่สุด
๒.๑๑ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น	๔.๓๗	๐.๔๘๖	มากที่สุด
รวม	๔.๔๔	๐.๐๑๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๔ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๑๙)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ (๔) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๕ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๒) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๔) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๕ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๘๑)

ตารางที่ ๔ ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ/คนที่	X	SD	แปลความ
๓.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๔.๓๘	๐.๔๙๐	มากที่สุด
๓.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๕๓๖	มากที่สุด
๓.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	๔.๔๗	๐.๕๓๖	มากที่สุด
๓.๔ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๓.๕๗	๐.๕๐๐	มาก
๓.๕ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๓.๖๒	๐.๔๙๐	มาก
รวม	๔.๑๐	๐.๐๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๐ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๒๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) และ (๓) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) เท่ากัน รองลงมา คือ ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๐) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๔) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๐)

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน ๖๐ คนในไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม)

๑. ที่นั่งขณะรอรับบริการไม่เพียงพอ
๒. ป้ายทางเข้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาไม่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน ในไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๔๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๘.๓๓ และเพศชาย ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๔๕.๐๐ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ความพึงพอใจในสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๑๐๑)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๒ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๙๖) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๒, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๗๒๕) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๗) ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๔)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๔ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๑๙)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๔) ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๕ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๒) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๔) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ทันท่วงทีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๕ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๘๑)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๐ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๒๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) และ (๓) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๓๖) เท่ากัน รองลงมา คือ ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๘ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๐) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๔) ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๗ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๐)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก การให้บริการแก่ประชาชนด้านสถานที่ของหน่วยงาน ควรมีป้ายบอกทางชัดเจน และที่นั่งขณะรอรับบริการไม่เพียงพอ โดยจะนำไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป