บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบุคลากร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ที่ ๗๓๑๐๑/ **วันที่** ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน ครั้งที่ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๖๗ ช่วงอายุ ๓๕ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๕๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๕๔.๑๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ เดือนละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๕๐.๘๓

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ความพึงพอใจในสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๔ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๗๘)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๓)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๗)

ในด้านการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ประชาชนด้านสถานที่ของหน่วยงาน ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ และทางลาดสำหรับคนพิการที่มาติดต่อ โดยจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป และจะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมยุรี เบ็ญจวรรณ)
นักทรัพยากรบุคคล

-เพื่อทราบ
.....
(นางอมรรัตน์ ทวีตั้งตระกูล)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

-เพื่อทราบ
.....
(นายรุ่งเกียรติ เบญจภุมริน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

-ทราบ
.....
(นายรุ่งเกียรติ เบญจภุมริน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ครั้งที่ ๒
(เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ครั้งที่ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒) โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน ๑๒๐ คน แบ่งการศึกษาออกเป็น ๓ ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้การบริการ ข้อมูลด้านพนักงานให้บริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และผลจากการให้บริการ และนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน (เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๖๗ ช่วงอายุ ๓๕ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๕๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๕๔.๑๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ เดือนละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๕๐.๘๓

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ความพึงพอใจในสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๔ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๗๘)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๓๒) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๘๒)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑๑) ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๐) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๐ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๒)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๗๓) รองลงมา คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๓๗)

ในด้านการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ประชาชนด้านสถานที่ของหน่วยงาน ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ และทางลาดสำหรับคนพิการที่มาติดต่อ โดยจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป และจะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า "ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน..." ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน โดยดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ้มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาในฐานะทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของการทำงานที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๒ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

๓. ขอบเขตของการวิจัย

๓. ๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ลักษณะการให้บริการและความพึงพอใจของการมารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา เนื้อหา ๓ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร ที่มาติดต่อขอรับการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

๓.๔ ขอบเขตด้านเวลา ช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูล (เดือนเมษายน ๒๕๖๒–เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

๔. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึง พอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้งแบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่องานกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน๒๕๖๒ จำนวน ๑๒๐ คน โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่องานเดือนละ ๒๐ ฉบับ จำนวน ๖ เดือน

๔.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ

๔.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง

๔.๔ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑. ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ 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 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. ค่าร้อยละ (Percentage)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๗. กรอบแนวคิดในการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยส่วนบุคคล	**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา**
- เพศ - อายุ - อาชีพ - ความถี่ในการเข้ารับบริการ	- ด้านขั้นตอนการให้บริการ - ด้านพนักงานที่ให้บริการ - ด้านสถานที่ของหน่วยงาน

๘. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒ (เดือนเมษายน –กันยายน ๒๕๖๒) โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ และเพศชาย ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๒๐ คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๗๔	๖๑.๖๗
ชาย	๔๖	๓๘.๓๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘	๐	๐.๐๐
๑๘-๒๕ ปี	๒๖	๒๑.๖๗
๒๕-๓๕ ปี	๒๐	๑๖.๖๗
๓๕-๕๐ ปี	๖๒	๕๑.๖๗
๕๐-๖๐ ปี	๑๑	๙.๑๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๐.๘๓
อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๓.๓๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๒	๑๐.๐๐
รับจ้าง/เกษตรกร	๖๕	๕๔.๑๗
พนักงานบริษัท	๒	๑.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๒๐.๘๓
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ความถี่ในการใช้บริการ		
สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๑๗	๑๔.๑๗
เดือนละ ๑ ครั้ง	๖๑	๕๐.๘๓
ปีละ ๑ ครั้ง	๓๗	๓๐.๘๓
น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี	๕	๔.๑๗

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ และเพศชาย ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓

อายุ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และ อายุ ๕๐ - ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๓ รองลงมาปีละ ๑ ครั้ง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๗ และน้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

สรุปประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๖๗ ในช่วงอายุ ๓๕-๕๐ ปี ร้อยละ ๕๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๕๔.๑๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เดือนละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๕๐.๘๓

<u>ตอนที่ ๒</u> ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลกระดังงา

ความพึงพอใจ/คนที่	X	SD	แปลความ
๑.๑.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๓.๙๓	๐.๖๓๒	มาก
๑.๒ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	๓.๘๕	๐.๖๘๒	มาก
๑.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	๓.๕๘	๐.๖๐๓	มาก
๑.๔ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน	๓.๖๐	๐.๔๙๒	มาก
๑.๕ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	๓.๔๘	๐.๕๐๒	มาก
๑.๖ ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	๓.๕๑	๐.๕๐๒	มาก
๑.๗ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	๓.๕๓	๐.๕๐๑	มาก
รวม	**๓.๖๔**	**๐.๐๗๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๔ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๗๘)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๘๒) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๕๖) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๕) ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๘ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๒)

ตารางที่ ๓ ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ/คนที่	X	SD	แปลความ
๒.๑ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๕๓๗	มากที่สุด
๒.๒ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๐	๐.๕๗๔	มากที่สุด
๒.๓ ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๑๒	มาก
๒.๔ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๔๕	มากที่สุด
๒.๕ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	๔.๒๙	๐.๔๗๔	มากที่สุด
๒.๖ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๔.๓๖	๐.๔๘๒	มากที่สุด
๒.๗ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	๔.๒๕	๐.๔๗๒	มากที่สุด
๒.๘ ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	๔.๓๘	๐.๔๘๘	มากที่สุด
๒.๙ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	๔.๓๓	๐.๔๙๑	มากที่สุด
๒.๑๐ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๔๙๒	มากที่สุด
๒.๑๑ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น	๔.๔๖	๐.๕๐๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๓๓**	**๐.๐๓๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑๑) ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๐) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๐ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๖๒) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๐ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๑๒)

ตารางที่ ๔ ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ/คนที่	X	SD	แปลความ
๓.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๔.๓๓	๐.๔๗๓	
๓.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๔๑๘	
๓.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	๔.๒๕	๐.๔๓๗	
๓.๔ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๓.๔๘	๐.๕๐๔	
๓.๕ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๓.๔๐	๐.๔๙๔	
รวม	**๓.๙๓**	**๐.๐๓๗**	

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๗๓) รองลงมา คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๓๗) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ (๕) ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๐ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๔)

<u>ตอนที่ ๓</u>. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากผลการศึกษาประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน มีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ป้ายบอกทางเข้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา มีความสับสนกับเทศบาลตำบลกระดังงา

๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่สะดวก

๓. ควรมีทางลาดสำหรับคนพิการที่มาติดต่อกับหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จากแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน ครั้งที่ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๖๗ ช่วงอายุ ๓๕ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๕๑.๖๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ ๕๔.๑๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ เดือนละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๕๐.๘๓

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ความพึงพอใจในสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๔ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๗๘)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๓๒) รองลงมา คือ ข้อ (๒) ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๘๒)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑๑) ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๐๐) รองลงมา คือ ข้อ (๑๐) ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๐ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๙๒)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๐๓๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อ (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๗๓) รองลงมา คือ ข้อ (๓) ความพึงพอใจต่อต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๕ ,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๔๓๗)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอในระดับมาก การให้บริการแก่ประชาชนด้านสถานที่ของหน่วยงาน ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ และทางลาดสำหรับคนพิการที่มาติดต่อกับหน่วยงาน โดยจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 62 (เดือนเมษายน 62 - เดือนกันยายน 62)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	74	61.67
ชาย	46	38.33
อายุ		
ต่ำกว่า 18	0	0.00
18-25 ปี	26	21.67
25-35 ปี	20	16.67
35-50 ปี	62	51.67
50-60 ปี	11	9.17
มากกว่า 60 ปี	1	0.83
อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	16	13.33
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	10.00
รับจ้าง/เกษตรกร	65	54.17
พนักงานบริษัท	2	1.67
ธุรกิจส่วนตัว	25	20.83
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ความถี่ในการใช้บริการ		
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	17	14.17
เดือนละ 1 ครั้ง	61	50.83
ปีละ 1 ครั้ง	37	30.83
น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	5	4.17

ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 62 (เดือนเมษายน 62 - เดือนกันยายน 62)

ความพึงพอใจ/คนที่	1	120	X	SD	แปลความ
1.1.ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	4	3	3.93	0.632	
1.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	4	4	3.85	0.682	
1.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	4	3	3.58	0.603	
1.4 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน	4	4	3.60	0.492	
1.5 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	4	4	3.48	0.502	
1.6 ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	4	3	3.51	0.502	
1.7 ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	4	3	3.53	0.501	
รวม			**3.64**	**0.078**	
2.1 ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	4	4	4.28	0.537	
2.2 ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4	4	4.30	0.574	
2.3 ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4	3	4.20	0.512	
2.4 ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4	4	4.35	0.545	
2.5 ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4	4	4.29	0.474	
2.6 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4	4	4.36	0.482	
2.7 ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	4	4	4.25	0.472	
2.8 ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	4	4	4.38	0.488	
2.9 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4	4	4.33	0.491	
2.10 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	4	5	4.40	0.492	
2.11 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น	4	4	4.46	0.500	
รวม			**4.33**	**0.033**	
3.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4	4	4.33	0.473	
3.2 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4	4	4.17	0.418	
3.3 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	4	5	4.25	0.437	
3.4 ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4	3	3.48	0.504	
3.5 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	4	4	3.40	0.494	
รวม			**3.93**	**0.037**	