



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40 ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.73) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.51) และงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และการขออนุญาตต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.53)

นอกจากนี้ผลการสำรวจพบว่า งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และการขออนุญาตต่างๆ ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน และไม่ซับซ้อน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศในการบริการประชาชน



(ดร.เอกชัย เนาว์นิช)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้และการขออนุญาตต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง จำนวนทั้งสิ้น 370 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 ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-1 ถึง 1-2 ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	370	100.00
ชาย	180	48.65
หญิง	190	51.35
อายุ	370	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.59
20 – 40 ปี	50	13.51
41 – 60 ปี	157	42.43
60 ปีขึ้นไป	146	39.46
สถานภาพ	370	100.00
โสด	79	21.35
สมรส	243	65.68
หย่า/หม้าย	34	9.19
แยกกันอยู่	14	3.78
ระดับการศึกษา	370	100.00
ประถมศึกษา	169	45.68
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	17.57
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	14.05
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	30	8.11
ปริญญาตรี	46	12.43
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.16
อาชีพ	370	100.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	6.22
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	20.00
เกษตรกรกรม/ประมง	198	53.51
พนักงานบริษัท	57	15.41
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.86
อื่น ๆ	0	0.00

ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	370	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	60	16.22
5,000 – 10,000 บาท	92	24.86
10,001 – 15,000 บาท	117	31.62
15,001 – 20,000 บาท	67	18.11
มากกว่า 20,000 บาท	34	9.19
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ	370	100.00
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	263	71.08
5 – 10 ครั้งต่อปี	99	26.76
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	8	2.16
ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่	370	100.00
8.30 - 10.00 น.	103	27.84
10.01 - 12.00 น.	113	30.54
12.01 - 14.00 น.	100	27.03
14.01 – 16.30 น.	54	14.59
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	370	100.00
น้อยกว่า 30 นาที	250	67.57
30 - 59 นาที	80	21.62
1 - 2 ชั่วโมง	18	4.86
3 - 4 ชั่วโมง	18	4.86
มากกว่า 4 ชั่วโมง	4	1.09

จากตารางที่ 1-1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 51.35 และเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.43 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.46 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 65.68 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.51 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 71.08 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.76 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.54 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 - 59 นาที จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09

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

สื่อ	N = 370		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	50 (13.51)	320 (86.49)	370 (100.00)
2. ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล	6 (1.62)	364 (98.38)	370 (100.00)
3. ป้ายโฆษณาดิจิทัล	18 (4.86)	352 (95.14)	370 (100.00)
4. วิทยู/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย	90 (24.32)	280 (75.68)	370 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	335 (90.54)	35 (9.46)	370 (100.00)
6. เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล	333 (90.00)	37 (10.00)	370 (100.00)
7. Website (เว็บไซต์)	200 (54.05)	170 (45.95)	370 (100.00)
8. Facebook (เฟซบุ๊ก)	152 (41.08)	218 (58.92)	370 (100.00)
9. Line (ไลน์)	62 (16.76)	308 (83.24)	370 (100.00)
10. อื่น ๆ	0 (0.00)	370 (100.00)	370 (100.00)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 90.54 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ อบต./เทศบาล จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และน้อยที่สุด คือ ป้ายคัทเออร์/ป้ายไวเนล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62