



รายงานการวิจัย

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระบบการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ่อกร อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

เสนอ

เทศบาลตำบลบ่อกร
อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คณะผู้วิจัยได้วิจัยแล้ว สรุปว่า ดำเนินงานของเทศบาลในปีที่ผ่านมาคือ พ.ศ.๒๕๖๕ประชาชนมีความ
พึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกร ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ %

สืบทรี.....ประกาศิต แปลนพิมาย.....

(ประกาศิต แปลนพิมาย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ผู้วิจัย

สืบทรีประกาศิต แปลนพิมาย หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รายงานการวิจัย
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระบบการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ของ
เทศบาลตำบลบ่อกรู
อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

เสนอ
เทศบาลตำบลบ่อกรู
อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

จัดทำโดย
คณะผู้วิจัยเทศบาลตำบลบ่อกรู อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<u>บทที่ ๑</u>	
- บทนำ	๑
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑
<u>บทที่ ๒</u>	
- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล	๓
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๒
<u>บทที่ ๓</u>	
- วิธีวิจัย	๑๔
<u>บทที่ ๔</u>	
- ตารางที่ ๑	๑๗
- ตารางที่ ๒	๑๘
<u>บทที่ ๕</u>	
- สรุปผลการวิจัย	๑๙
- เอกสารอ้างอิง	๒๐
- ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ ของประชาชนในระบบ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในปีที่ผ่านมา คือ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และเพื่อเป็น แนวทางในการปรับปรุง การพัฒนางานของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในการให้บริการแก่ประชาชน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนที่ ๓ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าร้อยละ ๕๑.๔๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๘.๖ เป็นเพศหญิง ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง

ผลวิจัยพบว่าการดำเนินงานของเทศบาลในปีที่ผ่านมาคือ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในระดับพึงพอใจมาก รวมคิดเป็น ๙๓.๐๐ % เมื่อพิจารณาเป็นด้านต่าง ๆ สรุปว่า

๑. ด้านกระบวนการ การให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔ % โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่อง กระบวนการในการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ น้อยที่สุด เรื่องระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓

๒. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ % โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ น้อยที่สุด เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗

๓. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ % โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ น้อยที่สุด เรื่อง มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

สรุป การบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อกรู ถือว่าทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจกับการทำงาน ในปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

บทที่ ๑

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการพัฒนารูปแบบการปกครองมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๕ โดยได้นำการปกครองแบบอย่างตะวันตก เริ่มมีการแบ่งเป็นกระทรวง ทบวง กรม ต่อมาปี พ.ศ. ๒๔๗๕ มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองครั้งยิ่งใหญ่เป็นระบอบประชาธิปไตย ทำให้มีการพัฒนาการเมืองเป็นแบบรัฐสภาอย่างต่อเนื่องเป็นต้นมา

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการดูแลทุกข์สุขของราษฎร มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้บริการแก่ประชาชนในด้านการปกครอง และการพัฒนา เข้าถึงประชาชนทุกระดับตั้งแต่จังหวัด อำเภอ ตำบล หรือในระดับหมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการเปลี่ยนแปลงในปี ๒๕๓๖ ในรัฐบาลของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ โดยให้มีการกระจายอำนาจลงสู่ระดับท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยได้กำเนิด อบต. และต่อมารัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมี ๕ รูปแบบคือ การปกครองรูปแบบพิเศษ และการปกครองรูปแบบทั่วไป คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล

เทศบาล มีการแบ่งออกเป็น ๓ ขนาด คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลตำบลบ่อกรู นับเป็น ๑ ใน จำนวน ๔๔ ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลบ่อกรู อำเภอเดิมบางนางบวช เริ่มยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นมา

ภารกิจด้านการพัฒนาตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ในปัจจุบันนับว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถือว่าเป็นส่วนราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะมีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี มาบริหารราชการ ทำให้การบริการประชาชนในด้านต่างๆ มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง และกระจายงบประมาณให้พัฒนาแก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงอาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับประชาชน หรือผลกระทบทั้งในด้านบวกและลบได้เสมอ จึงเห็นควรมีการตรวจสอบความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลเพื่อมีการปรับปรุงการทำงานให้ตรงกับความต้องการ ของประชาชน และเป็นไปตามเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในปีที่ผ่านมา คือ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนางานของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในการให้บริการแก่ประชาชน

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้เทศบาลตำบลบ่อกรู ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน การพัฒนาเทศบาลให้ตรงกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งยังเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมว่า ประชาชนรู้สึกอย่างไรต่อการดำเนินการที่ผ่านมา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ่อกรู โดยศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อกรู

บทที่ ๒

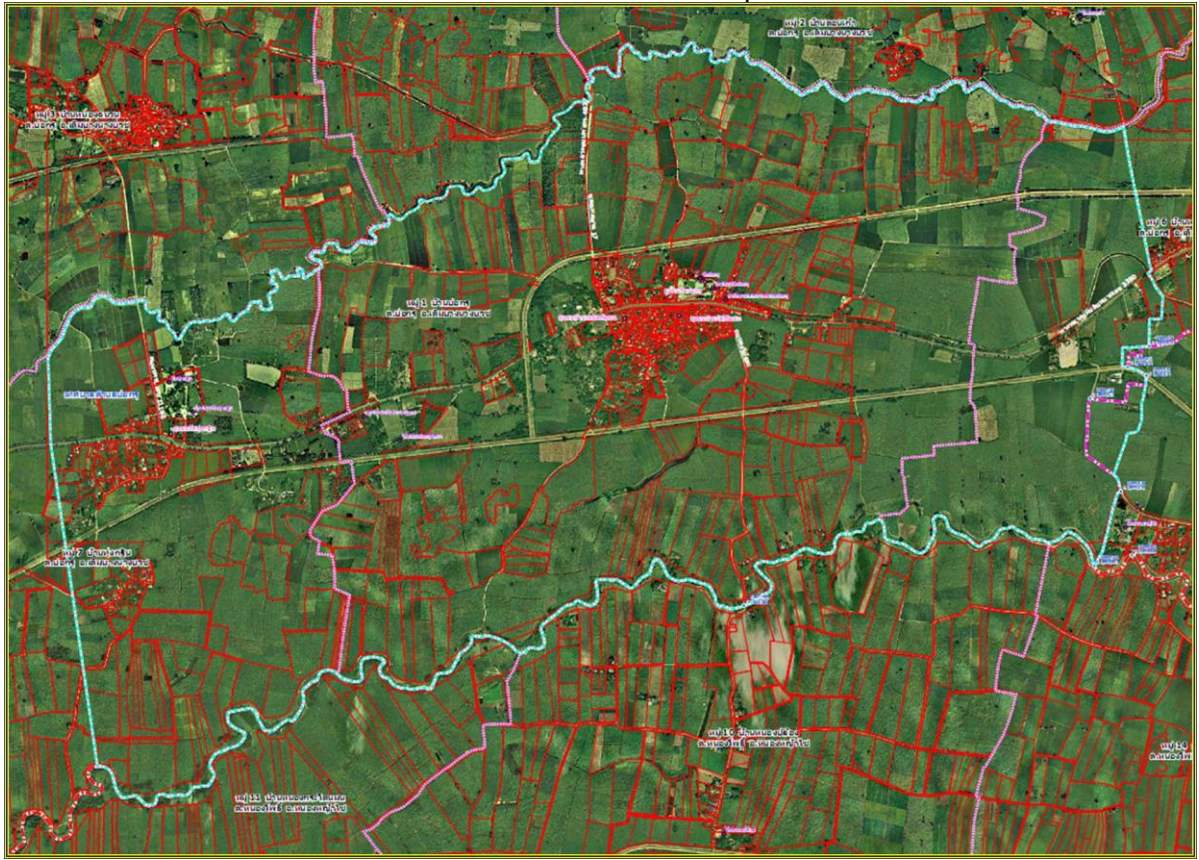
การตรวจเอกสาร

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบ่อกรตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ่อกร อำเภอเดิมบางนางบวช บนถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๓๓๕๐ สายท่าช้าง-ด่านช้าง ห่างจากอำเภอเดิมบางนางบวชประมาณ ๒๕ กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตก ห่างจากอำเภอด่านช้างประมาณ ๒๗ กิโลเมตรเขตติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ อบต.บ่อกร และอบต.หนองโพธิ์ อ.หนองหญ้าไซ

แผนที่เทศบาลตำบลบ่อกร



เนื้อที่

เทศบาลตำบลบ่อกร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๑๒.๗๖๘ ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ

อยู่ในพื้นที่ด้านตะวันตกของอำเภอเดิมบางนางบวช เขตติดต่อกับอำเภอด่านช้าง มีสภาพภูมิอากาศร้อนชื้น มีฝนตกปริมาณปานกลาง อยู่ในเขตชลประทานอ่างเก็บน้ำกระเสี้ยว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำเกษตร มีอุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ ๒๘ องศาเซลเซียส

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ่อกรู
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลบ่อกรู
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนองหญ้าไซ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลบ่อกรู

เนื้อที่

เทศบาลตำบลบ่อกรู มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๑๒.๗๖๘ ตารางกิโลเมตร

จำนวนหมู่บ้าน ๓ หมู่บ้าน คือ

๑. หมู่ที่ ๑ ตำบลบ่อกรู (ยกหมู่บ้าน)
๒. หมู่ที่ ๗ ตำบลบ่อกรู (ยกหมู่บ้าน)
๓. หมู่ที่ ๖ ตำบลบ่อกรู (จำนวน ๑๘ หลังคาเรือน)

ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาล

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ่อกรู ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

สถิติประชากร ทั้งสิ้น ๒,๐๔๑ คน

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
๑	๖๒๔	๗๓๓	๑,๓๕๗
๖	๓๗	๓๔	๗๑
๗	๒๖๔	๒๘๓	๕๔๗

สถิติจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน ๖๗๓ หลังคาเรือน

หมู่ที่	ครัวเรือน
๑	๕๒๕
๖	๓๐
๗	๑๘๔

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ คือร้อยละ ๙๕ ของผู้มีงานทำประกอบอาชีพเกษตรกรรม , รองลงมา เป็นอาชีพ ค้าขาย และรับจ้าง นอกจากนี้มีกลุ่มเกษตรกรที่รวมตัวกันทำโรงงานขนมจีนเป็นผลิตภัณฑ์ otop ทอผ้าพื้นบ้าน(ผ้าขาวม้า ๕ สี) กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากกล้วย และทำดอกไม้ประดิษฐ์ เป็นต้น

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	๒	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	จำนวน	๔	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	๑	แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	จำนวน	๒	แห่ง
- ศาลเจ้าพ่อดงไม้งาม	จำนวน	๑	แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล	จำนวน	๑	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน	๑	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	๑๐๐	%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เข้าเวร ๒๔ ชม.	จำนวน	๑	แห่ง
- รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง	จำนวน	๒	คัน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย	จำนวน	๒	สาย
- บึง , หนอง และอื่น ๆ	จำนวน	๑	แห่ง
- คลองชลประทาน	จำนวน	๒	สาย

ข้อมูลอื่น ๆ

มวลชนจัดตั้ง

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	๓	รุ่น	๔๖	คน
- จิตอาสาภัยพิบัติ	จำนวน ๑	รุ่น	๕๐	คน
-อื่น ๆ (ระบូ)	-	รุ่น	-	คน

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมโดยทางรถยนต์ มี ถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๓๓๕๐ (सानท่าช้าง-ด่านช้าง) ผ่านกลางเมือง และสามารถโดยสารโดยรถประจำทางสายเดิมบาง-ด่านช้าง

การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง ทั้งหมดจำนวน ๓ หมู่บ้าน
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของประชากรทั้งหมดในตำบล

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- บ่อประปา^{น้ำดื่ม} จำนวน ๔ แห่ง
- ห้วยกุด จำนวน ๑ แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

ศักยภาพของเทศบาล

(๑) จำนวนบุคลากร

<u>๑. พนักงานเทศบาล</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๑๓</u>	<u>คน</u>		
<u>ตำแหน่งในสำนักปลัดเทศบาล</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๖</u>	<u>คน</u>		
- ปลัดเทศบาล	จำนวน	๑	คน		
- หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน	๑	คน		
- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	จำนวน	๑	คน		
- หัวหน้าฝ่ายปกครอง	จำนวน	๑	คน		
- นักทรัพยากรบุคคล	จำนวน	๑	คน		
- เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	๑	คน		
<u>ตำแหน่งในส่วนกองคลัง</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๑</u>	<u>คน</u>		
- ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน	๑	คน		
<u>ตำแหน่งในส่วนกองช่าง</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๒</u>	<u>คน</u>		
- ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน	๑	คน		
- นายช่างโยธา	จำนวน	๑	คน		
<u>ตำแหน่งในส่วนกองศึกษา ๆ</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๓</u>	<u>คน</u>		
- นักวิชาการศึกษา	จำนวน	๑	คน		
- เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	๑	คน		
- ครู	จำนวน	๑	คน		
<u>ตำแหน่งในส่วนกองสาธารณสุข</u>	<u>จำนวน</u>	<u>๑</u>	<u>คน</u>		
- หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข	จำนวน	๑	คน		
<u>๒. ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างชั่วคราว จำนวน ๑๗ คน</u>					
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน	๑	คน		
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	๙	คน		
- พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	๗	คน		
<u>๓. บุคลากรในส่วนกองฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๗ คน</u>					
- ฝ่ายบริหาร	จำนวน	๕	คน		
- ฝ่ายสภาเทศบาล	จำนวน	๑๒	คน		

(๒) ระดับการศึกษาของบุคลากร

๑. พนักงานเทศบาล	จำนวน	๑๓	คน
- ประถมศึกษา	จำนวน	-	คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	จำนวน	-	คน
- ปริญญาตรี	จำนวน	๕	คน
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๘	คน
๒. ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างชั่วคราว จำนวน ๒๓ คน			
- ประถมศึกษา	จำนวน	๑๓	คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	จำนวน	๘	คน
- ปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน
๓. บุคลากรในส่วนของสมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน	๑๒	คน
- ประถมศึกษา	จำนวน	๖	คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	จำนวน	๖	คน
- ปริญญาตรี	จำนวน	-	คน

เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

งานด้านสาธารณสุข

- เครื่องพ่นหมอกควัน	จำนวน	๔	เครื่อง
- รถเก็บขยะ	จำนวน	๑	คัน

งานสำนักงาน

- รถยนต์ส่วนบุคคล	จำนวน	๑	คัน
- เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	๑๔	เครื่อง
- เครื่องถ่ายเอกสาร	จำนวน	๑	เครื่อง
- เครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัล	จำนวน	๑	เครื่อง
- กล้องถ่ายวิดีโอ	จำนวน	๒	เครื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการเพื่อจะประเมินผลโครงการซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กันกับทัศนคติ ตัวอย่างเช่น

เชลลี (Shelly, ๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วีรูม (Vroom, ๑๙๖๔) กล่าวคือ ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

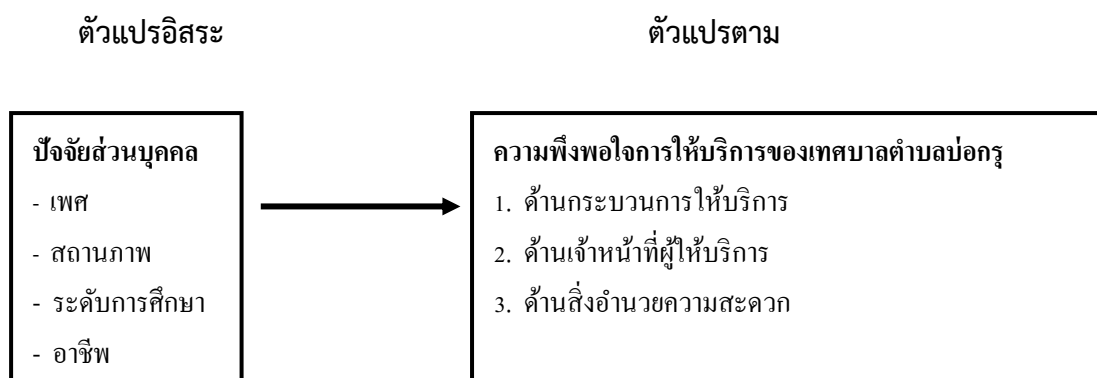
แมคคอมิค (McCormic, ๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน(Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (๒๕๒๙: ๕๐) กล่าวว่า เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงระดับนโยบาย/แผนงาน/โครงการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือความจำเป็นของผู้รับบริการ กล่าวอีกนัยหนึ่ง เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดเป็นความพยายามในการตอบคำถามที่ว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ก่อให้เกิดประสิทธิผล สำหรับใครหรือกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย ทั้งนี้เพราะการให้บริการอาจไม่ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับผลกระทบอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง

ตัวแปรในการวิจัย

๑. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ
 - ๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ
๒. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรูในด้าน
 - ๒.๑ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ให้บริการ
 - ๒.๒ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ด้านกระบวนการ การได้รับความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในชุมชนเทศบาล

บทที่ ๓

วิธีวิจัย

วิธีการและอุปกรณ์

จากการศึกษาถึงความสำคัญของปัญหา แนวคิด ทฤษฎีคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อกรู จำนวน ๑ คน โดยแยกเป็นชุมชนจำนวน ๔ ชุมชน ได้แก่ชุมชนบ้านเหนือพัฒนา ชุมชนบ้านใต้พัฒนา ชุมชนวัดบ่อกรู และชุมชนบ้านทุ่งกฐิน

การสุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากรทั้งหมด

E คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ ๐.๐๕)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{N}{1 + [N \times (0.05)^2]} \\ &= \frac{1,175}{1 + [1,175 \times (0.05)^2]} \\ &= 332.63 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน ๓๓๓ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อทดสอบความพึงพอใจตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และสถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรูในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านตัวบุคคล และด้านการอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยมาก	๑

เมื่อรวบรวมของและแจกแจงความถี่แล้ว ได้แบ่งคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลทั้ง ๓ ด้าน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๓} = ๑.๓๓$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปรความหมายของระดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๒.๓๓ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๓๔ - ๓.๖๖ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๖๗ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือ คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทดสอบการหาความเที่ยงตรง (Validity) และ หาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .๘๓๖๘

Standardized item alpha = .๘๓๖๘ RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

๑. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ ด้านบุคคลของเทศบาล และด้านการอำนวยความสะดวก
๒. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายและวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อกรูโดยแบ่งขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาล

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๓๓๓)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)
ร้อยละ	
เพศ	
ชาย	๑๗๑
๕๑.๔๐	
หญิง	๑๖๒
๔๘.๖๐	

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในด้านกระบวนการและขั้นตอน

n=๓๓๓

ข้อความ	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	%	%	%	%	%	%		
๑. มีกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	๒๓๘ (๗๑.๔๗)	๙๑ (๒๗.๓)	๔ (๑.๒)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๐	มาก (๙๔.๐๐)
๒. มีกระบวนการในการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ	๓๑๑ (๙๓.๓๙)	๑๕ (๔.๕)	๕ (๑.๕)	๒ (๐.๖)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๙๑	มาก (๙๘.๒)
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๙๐ (๘๗.๐๘)	๓๙ (๑๑.๗)	๔ (๑.๒)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๖	มาก (๙๗.๒)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๗๒ (๘๑.๖๘)	๕๘ (๑๗.๔)	๓ (๐.๙)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๑	มาก (๙๖.๒)
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๑๑ (๖๓.๓๖)	๑๒๑ (๓๖.๓)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๓	มาก (๙๒.๖)
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๒๙ (๖๘.๗๖)	๑๐๓ (๓๐.๙)	- (๐.๐)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๘	มาก (๙๓.๖)
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๗๗ (๘๓.๑๘)	๕๒ (๑๕.๖)	๓ (๐.๙)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๒	มาก (๙๖.๔)
๘. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๖๐ (๗๘.๐๗)	๗๒ (๒๑.๖)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๘	มาก (๙๕.๖)
๙. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๒ (๓๐.๖๓)	๑๑๘ (๓๕.๔)	๑๑๓ (๓๓.๙)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๓.๙๗	มาก (๗๙.๔)
๑๐. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๒๘๒ (๘๔.๖)	๔๗ (๑๔.๑)	๓ (๐.๙)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๓	มาก (๙๖.๖)
๑๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ทางขึ้นสำหรับผู้พิการ และห้องน้ำคนพิการ	๒๗๖ (๘๒.๘๘)	๓๓ (๙.๙)	๒๒ (๖.๖)	๒ (๐.๖)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๕	มาก (๙๕.๐๐)
๑๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๙๑ (๘๗.๓๘)	๓๑ (๙.๓)	๑๐ (๓.๐)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๔	มาก (๙๖.๘)
๑๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๒๓๐ (๖๙.๐๖)	๗๘ (๒๓.๔)	๑๗ (๕.๑)	๘ (๒.๔)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๕๙	มาก (๙๑.๘)
๑๔. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๘๔ (๕๕.๒๕)	๗ (๒.๑)	๑๓๘ (๔๑.๔)	๔ (๑.๒)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๑๑	มาก (๘๒.๒)
๑๕. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	๒๖๙ (๘๐.๗๘)	๔๘ (๑๔.๔)	๑๕ (๔.๕)	๑ (๐.๓)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๖	มาก (๙๕.๒)
ค่าเฉลี่ยรวม (%)	๗๔.๖๗	๑๘.๑๖	๖.๗๕	๐.๔๒	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๐

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ ๓ ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสำรวจประชากรใน ๔ ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้านเหนือพัฒนา ชุมชนบ้านใต้พัฒนา ชุมชนวัดบ่อกรู และชุมชนบ้านทุ่งกฐิน จำนวน ๓๓๓ คน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาล และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าร้อยละ ๕๑.๔๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๘.๖ เป็นเพศหญิง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
 สุ่มประชากร ครบทั้ง ๔ ชุมชนได้พบว่า

๑. ด้านกระบวนการ การให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔ % โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องกระบวนการในการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ น้อยที่สุด เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓

๒. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ % โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ น้อยที่สุด เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗

๓. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ % โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ น้อยที่สุด เรื่อง มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

สรุปว่า การดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในปีที่ผ่านมา คือ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อกรู ในระดับพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ %

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows. กรุงเทพฯ ฯ :

คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การวิจัยประเมินผลหลักการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ ฯ :

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๓๖.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชานินทร์ ศิลป์จารุ สมมติฐานและการทดสอบสมมติฐาน สาขาวิชาธุรกิจ
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Shelly, M.W. Responding to Social Chang. Pennsylvania: Dowden, Hutchison
Press,Inc.,

Vroom, W.H. Working and Motivation. New York: John Willey and Sons, Inc.,
๑๙๗๑

ภาคผนวก

Frequencies

Statistics

เพศ

N	Valid	333
	Missing	0
Mean		1.49
Median		1.00
Sum		495

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	171	51.4	51.4	51.4
	หญิง	162	48.6	48.6	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

เพศ * พอใจในกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

เพศ

พอใจในกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	1.00	4	.000
มาก	1.66	91	.477
มากที่สุด	1.43	238	.496
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในกระบวนการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ

เพศ

พอใจในกระบวนการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	2	.000
ปานกลาง	1.00	5	.000
มาก	1.47	15	.516
มากที่สุด	1.50	311	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

เพศ

พอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	1.00	4	.000
มาก	1.49	39	.506
มากที่สุด	1.49	290	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

เพศ

พอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	2.00	3	.000
มาก	1.55	58	.502
มากที่สุด	1.47	272	.500
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

เพศ

พอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	1.00	1	.
มาก	1.47	121	.501
มากที่สุด	1.50	211	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งการสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

เพศ

พอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งการสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	1	.
มาก	1.35	103	.479
มากที่สุด	1.55	229	.499
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่

เพศ

พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	1	.
ปานกลาง	2.00	3	.000
มาก	1.19	52	.398
มากที่สุด	1.54	277	.499
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

เพศ

พอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	2.00	1	.
มาก	1.40	72	.494
มากที่สุด	1.51	260	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

เพศ

พอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	Mean	N	Std. Deviation
ปานกลาง	1.42	113	.497
มาก	1.52	118	.502
มากที่สุด	1.52	102	.502
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

เพศ

พอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	1	.
ปานกลาง	2.00	3	.000
มาก	1.15	47	.360
มากที่สุด	1.54	282	.499
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น

เพศ

พอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	2	.000
ปานกลาง	1.00	22	.000
มาก	1.82	33	.392
มากที่สุด	1.49	276	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

เพศ

พอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	1	.
ปานกลาง	1.30	10	.483
มาก	1.65	31	.486
มากที่สุด	1.48	291	.500
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

เพศ

พอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.13	8	.354
ปานกลาง	1.35	17	.493
มาก	1.97	78	.159
มากที่สุด	1.34	230	.476
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

เพศ

พอใจในการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.75	4	.500
ปานกลาง	1.50	138	.502
มาก	1.43	7	.535
มากที่สุด	1.47	184	.501
Total	1.49	333	.501

เพศ * พอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่

เพศ

พอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	Mean	N	Std. Deviation
น้อย	1.00	1	.
ปานกลาง	1.60	15	.507
มาก	1.17	48	.377
มากที่สุด	1.54	269	.499
Total	1.49	333	.501

Frequency Table

พอใจในกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	4	1.2	1.2	1.2
	มาก	91	27.3	27.3	28.5
	มากที่สุด	238	71.5	71.5	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในกระบวนการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	2	.6	.6	.6
	ปานกลาง	5	1.5	1.5	2.1
	มาก	15	4.5	4.5	6.6
	มากที่สุด	311	93.4	93.4	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	4	1.2	1.2	1.2
	มาก	39	11.7	11.7	12.9
	มากที่สุด	290	87.1	87.1	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	3	.9	.9	.9
	มาก	58	17.4	17.4	18.3
	มากที่สุด	272	81.7	81.7	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	.3	.3	.3
	มาก	121	36.3	36.3	36.6
	มากที่สุด	211	63.4	63.4	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งการสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	มาก	103	30.9	30.9	31.2
	มากที่สุด	229	68.8	68.8	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	3	.9	.9	1.2
	มาก	52	15.6	15.6	16.8
	มากที่สุด	277	83.2	83.2	100.0
	Total	333	100.0	100.0	

พอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	1	.3	.3	.3
มาก	72	21.6	21.6	21.9
มากที่สุด	260	78.1	78.1	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	113	33.9	33.9	33.9
มาก	118	35.4	35.4	69.4
มากที่สุด	102	30.6	30.6	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	3	.9	.9	1.2
มาก	47	14.1	14.1	15.3
มากที่สุด	282	84.7	84.7	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	2	.6	.6	.6
ปานกลาง	22	6.6	6.6	7.2
มาก	33	9.9	9.9	17.1
มากที่สุด	276	82.9	82.9	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	10	3.0	3.0	3.3
มาก	31	9.3	9.3	12.6
มากที่สุด	291	87.4	87.4	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	8	2.4	2.4	2.4
ปานกลาง	17	5.1	5.1	7.5
มาก	78	23.4	23.4	30.9
มากที่สุด	230	69.1	69.1	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	4	1.2	1.2	1.2
ปานกลาง	138	41.4	41.4	42.6
มาก	7	2.1	2.1	44.7
มากที่สุด	184	55.3	55.3	100.0
Total	333	100.0	100.0	

พอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	15	4.5	4.5	4.8
มาก	48	14.4	14.4	19.2
มากที่สุด	269	80.8	80.8	100.0
Total	333	100.0	100.0	

รวมพอใจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	2	.6	.6	.6
4	1	.3	.3	.9
มาก	4	1.2	1.2	2.1
4	3	.9	.9	3.0
4	1	.3	.3	3.3
4	7	2.1	2.1	5.4
4	7	2.1	2.1	7.5
4	8	2.4	2.4	9.9
4	17	5.1	5.1	15.0
5	29	8.7	8.7	23.7
5	38	11.4	11.4	35.1
5	72	21.6	21.6	56.8
5	68	20.4	20.4	77.2
5	35	10.5	10.5	87.7
5	39	11.7	11.7	99.4
5	2	.6	.6	100.0
Total	333	100.0	100.0	

Descriptive

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
พอใจในกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	333	3	5	1566	4.70	.483
พอใจในกระบวนการให้ประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ	333	2	5	1634	4.91	.389
พอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	333	3	5	1618	4.86	.382
พอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	333	3	5	1601	4.81	.417
พอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	333	3	5	1542	4.63	.490
พอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งการสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	333	2	5	1559	4.68	.486
พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	333	2	5	1604	4.82	.432
พอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	333	3	5	1591	4.78	.424
พอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	333	3	5	1321	3.97	.804
พอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	333	2	5	1609	4.83	.420
พอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น	333	2	5	1582	4.75	.597
พอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	333	2	5	1611	4.84	.463
พอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	333	2	5	1529	4.59	.700
พอใจในการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	333	2	5	1370	4.11	1.003
พอใจในความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่	333	2	5	1584	4.76	.541
รวมพอใจ	333	4	5	1547	4.65	.186
Valid N (listwise)	333					

Statistics

N	Valid	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333
	Missi ng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.70	4.91	4.86	4.81	4.63	4.68	4.82	4.78	3.97	4.83	4.75	4.84	4.59	4.11	4.76	4.65	
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	
Sum		1566	1634	1618	1601	1542	1559	1604	1591	1321	1609	1582	1611	1529	1370	1584	1547	
		พอใจในกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน																
		พอใจในกระบวนการให้บริการประชาชนเข้าแถวในการรับบริการ																
		พอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว																
		พอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการให้บริการอย่างชัดเจน																
		พอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม																
		พอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งการสุภาพการวางตัวเรียบร้อย																
		พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่																
		พอใจในเจ้าหน้าที่คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ																
		พอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม																
		พอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่																
		พอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น																
		พอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ																
		พอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม																
		พอใจในการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ																
		พอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่																
		รวมพอใจ																

