

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน  
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เสนอ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

จัดทำโดย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

ที่ ขพ ๙๓๙๐๑/๕๓๒

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

เรื่องเดิม ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ได้ดำเนินการจ้างสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง จำแนกตามงานที่ให้บริการดังนี้

- |                                       |           |          |
|---------------------------------------|-----------|----------|
| ๑. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย       | จำนวน ๒๕  | ตัวอย่าง |
| ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน ๗๕  | ตัวอย่าง |
| ๓. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี       | จำนวน ๒๒๕ | ตัวอย่าง |
| ๔. งานด้านโยธาและสิ่งปลูกสร้าง        | จำนวน ๗๕  | ตัวอย่าง |

ข้อเท็จจริง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ได้จัดส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการร้อยละ ๙๐.๖๕ โดยแบ่งประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าในภาพรวมทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๔. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านงานขออนุญาตก่อสร้างหรือควบคุมอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าในภาพรวมทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๑. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อให้การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสอดคล้องและตรงกับความต้องการของชุมชน

ข้อพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เห็นควรพิจารณาแจ้งผู้เกี่ยวข้องต่อไป

/(ลงชื่อ)...

(ลงชื่อ)

ไพศาล

(นางสาวภัทราวดี จันทร์แก้ว)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

นางสาวภัทราวดี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

ไพศาล

(ลงชื่อ)

(นางภัสชนันต์ อินทร์แก้ว)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ) จ.อ.

(ไพศาล มีสมบัติ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ ทองมณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

#### การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

| ด้านที่ใช้การประเมิน    | จำนวนข้อ | Cronbach's alpha |
|-------------------------|----------|------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 6        | 0.92             |
| ช่องทางการให้บริการ     | 6        | 0.93             |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 6        | 0.91             |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      | 8        | 0.89             |

#### ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

| งานบริการ                            | จำนวนแบบสอบถาม<br>ที่จัดส่ง | จำนวนประชาชนที่<br>ตอบแบบสอบถาม | ร้อยละของประชาชนที่<br>ตอบแบบสอบถาม |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี         | 110                         | 56                              | 50.90                               |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 125                         | 62                              | 49.60                               |
| งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 75                          | 39                              | 52.00                               |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย     | 90                          | 42                              | 46.66                               |
| รวม                                  | 400                         | 199                             | 49.75                               |

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.30$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.39$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.49$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.41$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                       |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | 4.51 $\pm$ 0.25 |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.21 |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.56 |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | 4.52 $\pm$ 0.45 |
| ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                          | 4.53 $\pm$ 0.33 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | 4.52 $\pm$ 0.12 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.40 |
| <b>ช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                       |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 4.53 $\pm$ 0.11 |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | 4.54 $\pm$ 0.23 |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.23 |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.55 $\pm$ 0.41 |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | 4.54 $\pm$ 0.42 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.25 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.30 |
| <b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | 4.54 $\pm$ 0.11 |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | 4.55 $\pm$ 0.20 |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | 4.54 $\pm$ 0.43 |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | 4.54 $\pm$ 0.44 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.51 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.50 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.39 |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                        |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ                                                       | 4.54 $\pm$ 0.25 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                               | 4.54 $\pm$ 0.42 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                         | 4.53 $\pm$ 0.65 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.41 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.40 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.49 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.41 |

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.48$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.78$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.68$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.80$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.79$  โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | $4.54 \pm 0.25$ |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | $4.54 \pm 0.12$ |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | $4.55 \pm 0.36$ |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | $4.54 \pm 0.42$ |
| ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                       | $4.54 \pm 0.58$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | $4.53 \pm 0.69$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.48$ |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | $4.54 \pm 0.39$ |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | $4.55 \pm 0.89$ |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | $4.55 \pm 0.98$ |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | $4.53 \pm 0.78$ |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | $4.54 \pm 0.89$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | $4.54 \pm 0.80$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.78$ |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | $4.54 \pm 0.99$ |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | $4.55 \pm 0.56$ |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | $4.54 \pm 0.85$ |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | $4.53 \pm 0.70$ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | $4.54 \pm 0.69$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | $4.54 \pm 0.78$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.68$ |

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                            | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                     | 4.54 $\pm$ 0.69 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ | 4.54 $\pm$ 0.89 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                         | 4.54 $\pm$ 0.78 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                   | 4.55 $\pm$ 0.75 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว             | 4.54 $\pm$ 0.73 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก             | 4.54 $\pm$ 0.85 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                  | 4.54 $\pm$ 0.80 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                               | 4.54 $\pm$ 0.79 |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.41 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.54 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 $\pm$ 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | 4.53 $\pm$ 0.85 |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.36 |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.45 |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.65 |
| ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                          | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.63 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.50 |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.52 $\pm$ 0.44 |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.55 $\pm$ 0.65 |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | 4.54 $\pm$ 0.52 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.41 |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | 4.54 $\pm$ 0.32 |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | 4.53 $\pm$ 0.65 |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.42 |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | 4.55 $\pm$ 0.52 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.85 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.54 |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                    |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                           | 4.53 $\pm$ 0.65 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ                                                       | 4.52 $\pm$ 0.53 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                               | 4.51 $\pm$ 0.45 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                         | 4.52 $\pm$ 0.52 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว                                                                   | 4.53 $\pm$ 0.35 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   | 4.52 $\pm$ 0.45 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.51 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.49 |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.39$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.31$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.44$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | $4.53 \pm 0.11$ |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | $4.54 \pm 0.32$ |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | $4.53 \pm 0.65$ |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | $4.54 \pm 0.45$ |
| ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                          | $4.53 \pm 0.56$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | $4.53 \pm 0.41$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.53 \pm 0.39$ |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | $4.54 \pm 0.56$ |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | $4.54 \pm 0.41$ |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | $4.52 \pm 0.23$ |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | $4.54 \pm 0.41$ |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | $4.54 \pm 0.02$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | $4.54 \pm 0.77$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.31$ |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | $4.53 \pm 0.56$ |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | $4.53 \pm 0.65$ |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | $4.54 \pm 0.48$ |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | $4.53 \pm 0.65$ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | $4.53 \pm 0.52$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | $4.54 \pm 0.69$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.53 \pm 0.52$ |

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                            | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                     | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ | 4.52 $\pm$ 0.56 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                         | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                   | 4.54 $\pm$ 0.36 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว             | 4.54 $\pm$ 0.98 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก             | 4.53 $\pm$ 0.52 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                  | 4.53 $\pm$ 0.50 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                               | 4.53 $\pm$ 0.44 |

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

| งานบริการ                            | Mean $\pm$ SD   |
|--------------------------------------|-----------------|
| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี         | 4.53 $\pm$ 0.41 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4.54 $\pm$ 0.79 |
| งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.53 $\pm$ 0.49 |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย     | 4.53 $\pm$ 0.44 |

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสอดคล้องและตรงกับความต้องการของชุมชน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.30$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.39$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.49$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.41$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.48$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.78$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.68$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.80$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.79$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.41$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.54$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.51$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.39$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.31$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.44$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.65

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสอดคล้องและตรงกับความต้องการของชุมชน