

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กุยบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่
ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจ
ต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี มอบหมายให้
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการ
ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวม
ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็น
แนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

30 กันยายน 2565

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	150	71	47.33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	150	72	48.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	46	20	43.47
งานด้านการศึกษา	87	40	45.97
งานด้านสาธารณสุข	100	47	47.00
รวม	533	250	46.90

ในส่วนขอระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกยบุรี พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.52 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.49 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกฤษณบุรี ในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.58
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.47
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.69
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 $\pm$ 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.52
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 $\pm$ 0.55
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.89
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี อ่อนแอ้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.60
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.49
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.48

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.36 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.41 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 ± 0.11
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 ± 0.58
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 ± 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.54 ± 0.68
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 ± 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 ± 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.50
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 ± 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 ± 0.58
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 ± 0.45
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 ± 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 ± 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 ± 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.47
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.54 ± 0.11
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 ± 0.32
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 ± 0.89
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.55 ± 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 ± 0.23
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 ± 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.36

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุญบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.56
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.36
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.54 $\pm$ 0.89
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.41
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.45

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุญบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.38 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.25 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 $\pm$ 0.39 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนตำบลยุบล ในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.56
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.63
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.25
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.39
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 $\pm$ 0.32
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.54 $\pm$ 0.58
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.21
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.36
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.41
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.38
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.12
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.09
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.77
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.32
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.12
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.52
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.55 $\pm$ 0.56
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.39

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ภูยุริ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.45 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.56 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูยุริ ในงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 ± 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 ± 0.52
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.55 ± 0.41
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 ± 0.63
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 ± 0.98
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.54 ± 0.74
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.56
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 ± 0.11
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 ± 0.89
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 ± 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.55 ± 0.43
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.55 ± 0.53
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 ± 0.46
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.45
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี อุ่มแอ้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 ± 0.53
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 ± 0.35
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 ± 0.76
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.54 ± 0.81
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 ± 0.82
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 ± 0.42
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.52

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลยุบุรี ในงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.33
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.54 $\pm$ 0.98
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.55 $\pm$ 0.30
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.77
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 $\pm$ 0.49

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลยุบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.54 $\pm$ 0.44 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการห้องเคหะการบริการ ส่วนตำบลกุยบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 $\pm$ 0.54
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.32
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.45
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.45
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 $\pm$ 0.89
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 $\pm$ 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.35
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.47
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.62
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.48
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.54
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.55 $\pm$ 0.52
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.47
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.14
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.32
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.48
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.25
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.42
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 $\pm$ 0.44

ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกยบุรี ทั้ง 5 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.53 $\pm$ 0.48
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53 $\pm$ 0.45
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.53 $\pm$ 0.39
งานด้านการศึกษา	4.54 $\pm$ 0.49
งานด้านสาธารณสุข	4.54 $\pm$ 0.44

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกยบุรี เร่งดำเนินการจัดทำโครงการและขับเคลื่อนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของภาคประชาชนอย่างจริงจัง
2. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกยบุรี เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการทำงานของชุมชนอย่างจริงจัง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.52 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.49 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.36 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.41 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.38 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.25 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.39 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.45 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.56 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.68

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี เร่งดำเนินการจัดทำโครงการและขับเคลื่อนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของภาคประชาชนอย่างจริงจัง
2. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี เป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการทำงานของชุมชนอย่างจริงจัง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาโบนัสสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ผู้อื่นจะละเมิดนำไปเผยแพร่ไม่ได้

1. ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านใช้บริการคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

2. งานบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือ

- ☐ 1.งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ☐ 2.งานด้านรักษาความสะอาดฯ ☐ 3.งานด้านสาธารณสุข
☐ 4.งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ☐ 5. งานด้านการศึกษา ☐ 6.ด้านลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ
☐ 7.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ 8.งานบริการกฎหมาย ☐ 9.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 10.งานป้องกันและควบคุมโรค ☐ 11.งานอื่นๆ ได้แก่.....

3. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

4. อายุ

- ☐ 1. 20 - 30 ปี ☐ 4. 51 - 60 ปี
☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 5. 60 ปีขึ้นไป
☐ 3. 41 - 50 ปี

5. สถานภาพสมรส

- ☐ 1. โสด ☐ 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
☐ 2. สมรส

6. การศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ☐ 5. ปริญญาตรี
☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
☐ 4. ปวส., อนุปริญญา

7. อาชีพประจำของท่าน

- ☐ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ☐ 6. เกษตรกร / ประมง
☐ 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ☐ 7. รับจ้างทั่วไป
☐ 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ☐ 8. ว่างาน

8. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ท่านใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ					
4. มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้					
3. ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ					
3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
5. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณมากครับ
 ผศ.เทียมพบ ก้านเหลือง
 thiamphop@gmail.com