

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	200	85	42.50
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	43	43.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	10	40.00
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75	37	49.33
รวม	400	175	43.75

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.32 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.69 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.21
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.63
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.25
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.49 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.32
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.44
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.56
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.33
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.36
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.41
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.32
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.56 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.49 $\pm$ 0.89
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.93
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.69
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.44
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.55 $\pm$ 0.85
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.59
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.96
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.59
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.55

ในส่วนของการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.86 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.80 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.72 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 ± 0.96
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 ± 0.48
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 ± 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 ± 0.45
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 ± 0.98
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 ± 0.74
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.86
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 ± 0.66
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 ± 0.56
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 ± 0.45
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 ± 0.36
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 ± 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 ± 0.96
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.69
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.55 ± 0.66
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 ± 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 ± 0.69
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.55 ± 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 ± 0.43
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 ± 0.30
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.60

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.56
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.71
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.96
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.80
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 $\pm$ 0.72

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.77 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.85 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.56 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 $\pm$ 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 $\pm$ 0.96
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.48
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.52
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.50
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.75
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.68
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.59
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.96
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.75
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 $\pm$ 0.89
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.63
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.57
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.85
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.79
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.96
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.73
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.79
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.95
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.85
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.96
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.96
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.66

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.74 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.80 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.56 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 ± 0.78
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56 ± 0.46
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 ± 0.96
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 ± 0.41
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 ± 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.54 ± 0.62
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.74
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 ± 0.59
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.54 ± 0.40
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55 ± 0.45
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.55 ± 0.96
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 ± 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 ± 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.69
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 ± 0.66
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 ± 0.36
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.55 ± 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.55 ± 0.89
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 ± 0.96
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 ± 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.54 ± 0.80

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51 $\pm$ 0.69
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.78
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.36
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 $\pm$ 0.78
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.56

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

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.52 $\pm$ 0.55
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.54 $\pm$ 0.72
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.53 $\pm$ 0.66
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53 $\pm$ 0.56

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวตัดสินใจและปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาของพื้นที่และประชาชน
3. ต้องการให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวทำงานให้หนักขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน
4. ต้องการให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวสร้างความรักความสามัคคีในองค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.32 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.69 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.86 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.80 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.72 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.77 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.85 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.56 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.74 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.80 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.56 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.60

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวตัดสินใจและปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาของพื้นที่และประชาชน
3. ต้องการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวทำงานให้หนักขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน
4. ต้องการให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวสร้างความรักความสามัคคีในองค์กร