



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2566

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 379 ราย พบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.2 มีอายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 25.1 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 58.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 39.3 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40.9

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 90.8 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 62.3 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 54.1

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ระดับความพึงพอใจงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากทุกงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และด้านงานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการงานด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.บ่อหิน
 - ไม่มี
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. บ่อหิน
 - ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บ่อหิน
 - ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการแต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์กรที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบ และมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นควรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบ มีความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจระดับมากทุกงาน แต่งานด้านป้องกันด้าน
บรรเทาสาธารณภัยควรมีการปรับปรุง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของ
ผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง
ในทุกๆ ด้าน

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	2
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน	5
ด้านกายภาพ	5
ด้านการเมือง/การปกครอง	8
ประชากร	10
สภาพทางสังคม	12
การบริการขั้นพื้นฐาน	12
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
วิธีการเก็บข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	17

สารบัญ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	19
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	19
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	24
ความพึงพอใจงานด้านป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย	29
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34
ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน	39
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	40
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	41
สรุปผล	41
ข้อเสนอแนะ	41
ภาคผนวก	42
แบบสอบถาม	43

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	17
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	19
3	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา	20
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา	21
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	22
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	23
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	24
8	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา	25
9	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา	26
10	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา	27
11	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา	28
12	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา	29
13	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	30
14	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	31
15	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	32
16	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	33
17	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	33
18	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34
19	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
20	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
21	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
22	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
23	ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่นๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 – 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 – 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 – 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 – 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 – 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 – 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประจำปี 2566

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 9 หมู่บ้าน ในตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 379 ชุด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน จำนวน 7,268 คน
 - 2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 7,268 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 379 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 379 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 5.60 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง
ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

บทที่ 2

แผนพัฒนาท้องถิ่น

(พ.ศ.2566 - 2570)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 5 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอสีเกา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้เมื่อปี พ.ศ. 2540 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ตั้งอยู่เลขที่ 258 ถนนรัชฎานุประดิษฐ์ หมู่ที่ 1 ตำบลบ่อหิน อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสีเกา ประมาณ 1 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดตรัง ประมาณ 33 กิโลเมตร

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีเนื้อที่ทั้งหมด 121.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 75,937.5 ไร่ แยกเป็นแต่ละหมู่บ้านได้ ดังนี้

1.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน

- 1) บ้านบ่อหิน หมู่ที่ 1 มีพื้นที่จำนวน 9,245 ไร่ (14.792 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสีเกา ไปทางทิศเหนือ ระยะทาง 0.5 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านพรจูด หมู่ที่ 2 บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 7 และบ้านไร่ออก หมู่ที่ 5
- 2) บ้านพรจูด หมู่ที่ 2 มีพื้นที่จำนวน 11,815 ไร่ (18.904 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสีเกา ไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 1 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านบ่อหิน หมู่ที่ 1 บ้านไสตันวา หมู่ที่ 4 บ้านหัวหิน หมู่ที่ 6 บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 7 และบ้านโต๊ะบัน หมู่ที่ 8
- 3) บ้านดุน หมู่ที่ 3 มีพื้นที่จำนวน 8,450 ไร่ (13.52 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสีเกาไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 3 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านไสตันวา หมู่ที่ 4 บ้านหัวหิน หมู่ที่ 6 บ้านโต๊ะบัน หมู่ที่ 8 และบ้านปากคลอง หมู่ที่ 9
- 4) บ้านไสตันวา หมู่ที่ 4 มีพื้นที่จำนวน 14,950 ไร่ (23.92 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสีเกา ไปทางทิศเหนือ ระยะทาง 2 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านพรจูด หมู่ที่ 2 บ้านดุน หมู่ที่ 3 บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 7 และบ้านโต๊ะบัน หมู่ที่ 8

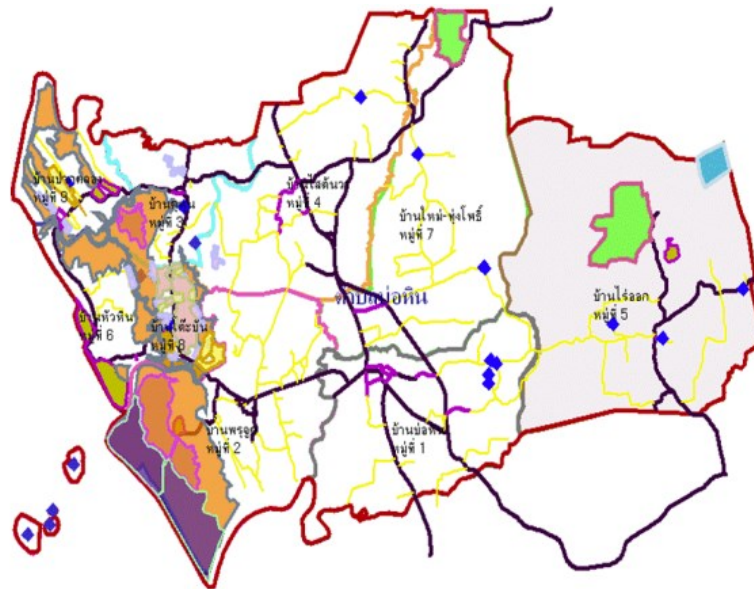
- 5) บ้านไร่ออก หมู่ที่ 5 มีพื้นที่จำนวน 17,500 ไร่ (28 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสิเกาไปทางทิศตะวันตก ระยะทาง 2 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านบ่อหิน หมู่ที่ 1 บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 7 เทศบาลตำบลนาเมืองเพชร อำเภอสิเกา และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวิเศษ อำเภอวังวิเศษ
- 6) บ้านหัวหิน หมู่ที่ 6 มีพื้นที่จำนวน 1,835 ไร่ (2.936 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสิเกาไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 5 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านพรุจูด หมู่ที่ 2 บ้านดุกุน หมู่ที่ 3 บ้านโตะบัน หมู่ที่ 8 และบ้านปากคลอง หมู่ที่ 9
- 7) บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 7 มีพื้นที่จำนวน 15,235 ไร่ (24.376 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสิเกาไปทางทิศเหนือ ระยะทาง 1 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านบ่อหิน หมู่ที่ 1 บ้านพรุจูด หมู่ที่ 2 บ้านไสตันวา หมู่ที่ 4 และบ้านไร่ออก หมู่ที่ 5
- 8) บ้านโตะบัน หมู่ที่ 8 มีพื้นที่จำนวน 915 ไร่ (1.464 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสิเกาไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 4 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านพรุจูด หมู่ที่ 2 บ้านดุกุน หมู่ที่ 3 บ้านไสตันวา หมู่ที่ 4 และบ้านหัวหิน หมู่ที่ 6
- 9) บ้านปากคลอง หมู่ที่ 9 มีพื้นที่จำนวน 4,525 ไร่ (7.24 ตารางกิโลเมตร) อยู่ในเขตตำบลบ่อหิน ห่างจากอำเภอสิเกาไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 6 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับบ้านดุกุน หมู่ที่ 3 และบ้านหัวหิน หมู่ที่ 6

1.1.2 อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	อำเภอสิเกา	จังหวัดตรัง
ทิศใต้	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด	อำเภอสิเกา	จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลนาเมืองเพชร	อำเภอสิเกา	จังหวัดตรัง
	และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวิเศษ	อำเภอวังวิเศษ	จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับทะเลอันดามัน		

แผนที่ตำบลบ่อหิน



1.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป มีลักษณะทั้งที่ราบและที่ดอนค่อนข้างสูง และเป็นชายทะเล พื้นที่ทางตอนเหนือจะเป็นที่ราบค่อนข้างสูง ส่วนพื้นที่ทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบมีภูเขาทิศตะวันตกเป็นเทือกเขาบางส่วนและติดกับชายทะเล ส่วนทิศใต้เป็นพื้นที่ราบ

1.1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมฤดูร้อน มี 2 ฤดู คือ

- 1) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน
- 2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนธันวาคม

1.1.5 ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ตำบลบ่อหิน มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ

- 1) ดินร่วน
- 2) ดินร่วนปนทราย

1.1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- 1) แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 9 แห่ง
- 2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่
 - ฝาย จำนวน 1 แห่ง
 - บ่อน้ำตื้น จำนวน 396 แห่ง
 - บ่อบาดาลโยก จำนวน 11 แห่ง
 - ประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

1.1.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้

มีลักษณะเป็นป่าชายเลนหรือป่าโกงกางหรือป่าพังกาขึ้นอยู่ตามบริเวณชายฝั่งทะเล บริเวณปากแม่น้ำหรืออ่าว ซึ่งเป็นบริเวณที่มีระดับน้ำทะเลท่วมถึง ได้แก่ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1.2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 9 หมู่บ้าน ดังนี้

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน	หมายเหตุ
1	บ้านบ่อหิน	นายบุญชอบ กาฬสุวรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1
2	บ้านพรุจูด	นายนิกร ทองหอม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2
3	บ้านดุกุน	นายสมบุรณ์ ตรงมาตัง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3
4	บ้านไสตันวา	นายสุนทร แซ่เลี้ยว	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4
5	บ้านไร่ออก	นายไพรัช ตงคำหนิ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5
6	บ้านหัวหิน	นายบุญฤทธิ์ รำภา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6
7	บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์	นายธรรมรัตน์ คงหวาน	กำนันตำบลบ่อหิน
8	บ้านโตะบัน	นางสาววลัยพร บุญญา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7
9	บ้านปากคลอง	นายเกษม บุญญา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 8

- หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มหมู่ จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2,3,4,5,6,8,9
- หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1,7

1.2.2 การเลือกตั้ง/ข้อมูลผู้บริหาร/สมาชิกสภาท้องถิ่น

การแบ่งเขตการเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 9 เขต ดังนี้

- เขตเลือกตั้งที่ 1 หมู่ที่ 1 บ้านบ่อหิน ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 2 หมู่ที่ 2 บ้านพรุจูด ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 3 หมู่ที่ 3 บ้านดุกุน ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 4 หมู่ที่ 4 บ้านไสตันวา ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 5 หมู่ที่ 5 บ้านไร่ออก ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 6 หมู่ที่ 6 บ้านหัวหิน ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 7 หมู่ที่ 7 บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์ ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 8 หมู่ที่ 8 บ้านโตะบัน ตำบลบ่อหิน
- เขตเลือกตั้งที่ 9 หมู่ที่ 9 บ้านปากคลอง ตำบลบ่อหิน

1.2.2.1 การเลือกตั้ง

- พ.ศ.2552 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน กรณีครบวาระ 6 กันยายน 2552 (เลือกตั้งเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2552)
- พ.ศ.2556 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน กรณีครบวาระ 5 กันยายน 2556 (เลือกตั้งเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2556)
- พ.ศ. 2564 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน พฤศจิกายน 2564

1.3 ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

1.3.1.1 ข้อมูลปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 7,268 คน โดยแยกเป็นชาย 3,678 คน แยกเป็นหญิง 3,590 คน ครัวเรือนทั้งสิ้น 2,331 ครัวเรือน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านบ่อหิน	278	266	544	263
2	บ้านพรุจูด	520	535	1,055	365
3	บ้านคูหุน	516	502	1,018	270
4	บ้านไสตันวา	460	518	978	325
5	บ้านไร่ออก	608	585	1,193	375
6	บ้านหัวหิน	170	182	352	121
7	บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์	405	380	785	263
8	บ้านโตะบัน	512	445	957	238
9	บ้านปากคลอง	209	177	386	111
	รวม	3,678	3,590	7,268	2,331

หมายเหตุ ข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎรอำเภอสิเกา ณ เดือนเมษายน พ.ศ.256

1.3.1.2 ข้อมูลเปรียบเทียบ 3 ปี ย้อนหลัง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พ.ศ.2563			พ.ศ.2562			พ.ศ.2561		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบ่อหิน	250	246	496	323	249	481	235	251	486
2	บ้านพรุจูด	913	524	1,037	509	538	1,047	512	538	1,050
3	บ้านคูหุน	520	508	1,028	525	510	1,035	524	512	1,036
4	บ้านไสตันวา	461	516	977	439	498	937	441	501	942
5	บ้านไร่ออก	613	580	1,193	594	573	1,167	594	574	1,168
6	บ้านหัวหิน	172	183	355	172	180	352	174	184	358
7	บ้านใหม่-ทุ่งโพธิ์	410	364	774	409	368	777	405	371	776
8	บ้านโตะบัน	508	453	961	503	454	957	505	451	956
9	บ้านปากคลอง	208	171	379	207	169	376	205	169	374
	รวม	3,686	2,558	7,244	3,590	7,129	7,129	3,595	3,551	7,146

1.3.1.3 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
0-4 ปี	204	169	373
5-9 ปี	261	285	446
10-14 ปี	239	249	488
15-19 ปี	292	249	541
20-24 ปี	323	237	550
25-29 ปี	248	282	530
30-34 ปี	314	270	584
35-39 ปี	278	323	601
40-44 ปี	274	293	567
45-49 ปี	301	266	567
50-54 ปี	255	274	529
55-59 ปี	230	237	467
60-64 ปี	153	165	318
65-69 ปี	122	126	248
70-74 ปี	74	88	162
75-79 ปี	55	53	108
80-84 ปี	39	35	74
85-89 ปี	20	43	63
90-94 ปี	10	13	23
95-100 ปี	3	6	9
มากกว่า 100 ปี	-	1	1

หมายเหตุ ข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎรอำเภอสิเกา ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2564

1.4 สภาพทางสังคม

1.4.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับเด็กนักเรียนแยกเป็น

- โรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลบ่อหิน มีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนสิเกาประชาผดุงวิทย์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)
2. โรงเรียนบ้านพรุจุด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)
3. โรงเรียนบ้านดุกุน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)
4. โรงเรียนบ้านไสตันวา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)
5. โรงเรียนบ้านไร่ออก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)
6. โรงเรียนบ้านหัวหิน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)

1.4.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีหน่วยพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องของการรักษาพยาบาล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านไร่ออก (สถานีอนามัยบ้านไร่ออก) ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลบ่อหิน มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 2 คน

1.4.3 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. โครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ใช้การคมนาคมทางบกเป็นสำคัญ โดยมีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4046 (ถนนตรัง-สิเกา) เป็นถนนสายหลักในการเดินทางเข้าสู่ตัวเมืองและอำเภอใกล้เคียง นอกจากนี้ยังมีถนน รพช. ถนนโยธาธิการ และถนนของท้องถิ่นเป็นถนนโครงข่าย แยกจากถนนสายหลักเข้าสู่หมู่บ้าน และเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้าน ส่วนถนนที่ใช้ภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนดินลูกรัง โดยมีจำนวนถนนแยกเป็น

- ถนนผิวจราจรลาดยาง 17 สาย
- ถนนผิวจราจรคอนกรีตเสริมเหล็ก 27 สาย
- ถนนผิวจราจรลูกรัง/หินคลุก 30 สาย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 379 ชุดที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น
 - 1. ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 5 ข้อ
 - 2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา จำนวน 5 ข้อ
 - 3. ความพึงพอใจงานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 5 ข้อ
 - 4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น
 - 1. ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
 - 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
 - 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
 - 4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ่อหิน	544	29
2	พรุจูด	1,055	55
3	คุดุน	1,018	53
4	ไสตันวา	978	51
5	ไร่ออก	1,193	62
6	หัวหิน	352	18
7	ใหม่-ตันโพธิ์	785	41
8	โต๊ะบัน	957	50
9	ปากคลอง	386	20
รวม		7,268	379

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 7,268 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

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

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 379 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 379 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน	10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน	9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน	8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน	7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน	6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน	1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน	0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.2 เพศชาย ร้อยละ 39.8 มีอายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 25.1 รองลงมาอายุ 36-45 ปี, 26-35 ปี, 46-55 ปี, 66-75 ปี, 15-25 ปี และ มากกว่า 75 ปี ร้อยละ 18.7, 15.8, 15.8, 12.7, 6.6 และ 5.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.6 รองลงมาโสด และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 17.9 และ 13.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้น ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 58.3 รองลงมา มัธยมศึกษา, ปริญญาตรี, อนุปริญญา และ สูงกว่า ปริญญาตรี ร้อยละ 23.7, 8.7, 7.9 และ 1.3 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 39.3 รองลงมารับจ้างทั่วไป, ค่าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ, วางงาน, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, นักเรียน/นักศึกษา, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.9, 10.6, 10.6, 7.4, 5.0, 4.7, 2.9 และ 2.6 ตามลำดับ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40.9 รองลงมา 5,001-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และ สูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 36.9, 13.2, 6.6 และ 2.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	151	39.8
หญิง	228	60.2
รวม	379	100
2. อายุ		
15-25 ปี	25	6.6
26-35 ปี	60	15.8
36-45 ปี	71	18.7
46-55 ปี	60	15.8
56-65 ปี	95	25.1
66-75 ปี	48	12.7
มากกว่า 75 ปี	20	5.3
รวม	379	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

3. สถานภาพ

โสด	68	17.9
สมรส	260	68.6
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	51	13.5
รวม	379	100

4. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	221	58.7
มัธยมศึกษา	90	23.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.9
ปริญญาตรี	33	8.7
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3
รวม	379	100

5. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	28	7.4
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	19	5.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	10.6
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.7
รับจ้างทั่วไป	64	16.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.9
เกษตรกร/ประมง	149	39.3
ว่างงาน	40	10.6
รวม	379	100

6. รายได้

ต่ำกว่า 5,000 บาท	155	40.9
5,001-10,000 บาท	140	36.9
10,001-15,000 บาท	50	13.2
15,001-20,000 บาท	25	6.6
สูงกว่า 20,000 บาท	9	2.4
รวม	379	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยครั้ง ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 90.8 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 7.7 และตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 62.3 รองลงมาที่บ้าน/สถานที่ที่อบต.ได้กำหนด ร้อยละ 36.9 และ อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.8 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 54.1 รองลงมางานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านการศึกษา, และ งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 35.9, 20.3 และ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	344	90.7
4-6 ครั้ง	29	7.7
7 ครั้งขึ้นไป	6	1.6
รวม	379	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	236	62.3
ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด	140	36.9
อื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	3	0.8
รวม	379	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	44	11.6
ด้านการศึกษา	77	20.3
ด้านป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย	136	35.9
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	205	54.1

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.48 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.37 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.40 ระดับคะแนน 8 มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.60 ระดับคะแนน 8 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.48	.547	89.60	มาก	8
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.37	.532	87.40	มาก	8
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.33	.560	86.60	มาก	8
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.24	.524	84.80	มาก	7
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.24	.565	84.80	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.33	.428	86.60	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโยธาอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.38	.183	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.19	.122	83.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการผู้ด้านโยธา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการผู้ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.25	.164	85.00	มาก	8
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.38	.183	87.60	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	.189	90.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	.263	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.35	.090	87.00	มาก	8

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 80.00 ระดับคะแนน 7 และความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 75.00 ระดับคะแนน 6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.75	.164	75.00	มาก	6
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.00	.189	80.00	มาก	7
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.50	.189	90.00	มาก	9
สรุปภาพรวม	4.13	.081	82.60	มาก	7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมากที่ ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 7)

โดยสรุปในภาพรวมความพึงพอใจด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
รวม	4.17	.125	83.40	มาก	7
สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านโยธา	4.23	.132	84.60	มาก	7

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากต เรียงตามลำดับได้แก่ มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.36 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.20 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน 8 มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.34 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.80 ระดับคะแนน 8 มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.30 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.00 ระดับคะแนน 8 และมีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.40 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน ล่วงหน้า	4.34	.528	86.80	มาก	8
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และ กำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.36	.511	87.20	มาก	8
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรม ตลอดภาคการศึกษา	4.35	.532	87.00	มาก	8
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครอง รับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.30	.461	86.00	มาก	8
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วง วัย	4.27	.529	85.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.32	.349	86.40	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.38	.183	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.19	.122	83.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวม 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.25	.164	85.00	มาก	8
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	.183	87.60	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	.189	90.00	มาก	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	.263	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.35	.090	87.00	มาก	8

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 80.00 ระดับคะแนน 7 และความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 75.00 ระดับคะแนน 6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.75	.164	75.00	มาก	6
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.00	.189	80.00	มาก	7
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.50	.189	90.00	มาก	9
สรุปภาพรวม	4.13	.081	82.60	มาก	7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 12)

โดยสรุปในภาพรวมความพึงพอใจด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
รวม	4.17	.125	83.40	มาก	7
สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านการศึกษา	4.23	.114	84.60	มาก	7

ความพึงพอใจงานด้านป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 รองลงมาลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการรวม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.21	.441	84.20	มาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน	4.24	.523	84.80	มาก	7
3. มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.26	.471	85.20	มาก	8
4. ลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.27	.509	85.40	มาก	8
5. การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	.529	85.80	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.25	.356	85.00	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.38	.183	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.19	.122	83.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1.ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.25	.164	85.00	มาก	8
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	.183	87.60	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	.189	90.00	มาก	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	4.38	.263	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.35	.090	87.00	มาก	8

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ที่เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 80.00 ระดับคะแนน 7 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 75.00 ระดับคะแนน 6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.20 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.75	.164	75.00	มาก	6
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.00	.189	80.00	มาก	7
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.50	.189	90.00	มาก	9
สรุปภาพรวม	4.13	.081	82.20	มาก	7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 17)

โดยสรุปในภาพรวมความพึงพอใจด้านบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
รวม	4.17	.125	83.40	มาก	7
สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านบรรเทาสาธารณภัย	4.21	.112	84.20	มาก	7

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.40 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 และมีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.27	.446	85.40	มาก	8
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.26	.462	85.20	มาก	8
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.26	.520	85.20	มาก	8
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.27	.488	85.40	มาก	8
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.32	.527	86.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.28	.342	85.60	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.13	.125	82.60	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.38	.183	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.19	.122	83.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.25	.164	85.00	มาก	8
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	.183	87.60	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	.189	90.00	มาก	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	.263	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.35	.090	87.00	มาก	8

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 8 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 80.00 ระดับคะแนน 7 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 75.00 ระดับคะแนน 6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.25	.164	85.00	มาก	8
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.75	.164	75.00	มาก	6
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.00	.189	80.00	มาก	7
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.50	.189	90.00	มาก	9
สรุปภาพรวม	4.13	.081	82.60	มาก	7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.13 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 82.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 22)

โดยสรุปในภาพรวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 ความพึงพอใจระดับมากที่ ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	.125	82.60	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.13	.125	82.60	มาก	7
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.25	.164	85.00	มาก	8
รวม	4.17	.125	83.40	มาก	7
สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.22	.126	84.40	มาก	7

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ระดับความพึงพอใจงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากทุกงาน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และด้านงานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการงานด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ประเด็นความพึงพอใจรวมทุกงานบริการ	งานบริการ				รวมทุกงานบริการ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนอปท.
	ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	ด้านการศึกษา	ด้านงานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.33	4.32	4.25	4.28	4.30	86.00	8
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.19	4.19	4.19	4.19	4.19	83.50	7
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	4.35	4.36	4.35	4.36	4.36	87.20	8
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.13	4.13	4.13	4.13	82.60	7
ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.17	4.17	4.17	4.17	4.17	83.40	7
รวม	4.23	4.23	4.21	4.22	4.22	84.40	7
ร้อยละค่าเฉลี่ย	84.60	84.60	84.20	84.40	84.40		
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก		
ระดับคะแนนอปท.	7	7	7	7	7		

ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บ่อหิน
- ไม่มี
2. โป้รตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. บ่อหิน
- ไม่มี
3. โป้รตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บ่อหิน
- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.2 มีอายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 25.1 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 58.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 39.3 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40.9

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 90.8 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 62.3 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 54.1

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากทุกงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และด้านงานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการงานด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมากร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.บ่อหิน
 - ไม่มี
2. โพรตระบупัญญาในการให้บริการ ของ อบต.บ่อหิน
 - ไม่มี
3. โพรตระบุนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บ่อหิน
 - ไม่มี

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566)

อบต.บ่อหิน อำเภอลี้เกา จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 15-25 ปี 2. 26-35 ปี 3. 36-45 ปี 4. 46-55 ปี
5. 56-65 ปี 6. 66-75 ปี 7. มากกว่า 75 ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษา
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. นักเรียน / นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป
7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. เกษตรกร / ประมง 9. ว่างงาน
10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
5. สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด
1 1-3 ครั้ง 2 4-6 ครั้ง 3 ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
1 ที่ อบต. 2 ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด 3 อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
2. งานด้านการศึกษา (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
3. งานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 งานด้านการศึกษา					
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					
3.3 งานป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย					
1. ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน					
3. มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. ลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บ่อหิน คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บ่อหิน คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ