



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน  
อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อ.พระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                      | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | $\bar{X}$ | (S.D.) | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
|---|----------------------------|-----------|--------|------------------|----------|
| งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 95.71                      | 4.79      | 0.61   | มากที่สุด        | 4        |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ      | 95.82                      | 4.79      | 0.60   | มากที่สุด        | 2        |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                     | 95.80                      | 4.79      | 0.61   | มากที่สุด        | 3        |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม        | 95.91                      | 4.80      | 0.60   | มากที่สุด        | 1        |
| โดยรวม                                    | 95.81                      | 4.79      | 0.61   | มากที่สุด        |          |

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.56) ลำดับที่ 1 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.60) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.60) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.61)

**สรุป** ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูก

สิ่งก่อสร้าง) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่  
ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.71 ร้อยละ 95.82 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 95.91

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{383.23}{4} \\ &= 95.81 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$