รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.66 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.78 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52±0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.67 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52±0.60 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.65 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.52±0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านการศึกษามีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.40

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ข้อมูลในการพัฒนาโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	205	85	41.46
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	8	40.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	140	62	44.28
งานด้านการศึกษา	80	35	43.75
รวม	405	190	46.91

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	205	85	41.46
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	8	40.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	140	62	44.28
งานด้านการศึกษา	80	35	43.75
รวม	405	190	46.91

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.66 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52±0.45
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53±0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52±0.52
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	452±0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52±0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52±0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.54
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52±0.87
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53±0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52±0.48
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52±0.98
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53±0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.66
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53±0.74
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52±0.65
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53±0.48
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52±0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51±0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52±0.41
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.58
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51±0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51±0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50±0.58
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52±0.87
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51±0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51±0.47
ค่าเฉลี่ย	4.51±0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52±0.55

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.78 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52±0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51±0.48
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51±0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.50±0.48
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51±0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52±0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.51±0.48
ค่าเฉลี่ย	4.51±0.39
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52±0.88
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52±0.48
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52±0.58
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51±0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52±0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52±0.85
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.78
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51±0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52±0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52±0.65
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.51±0.48
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53±0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52±0.36
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.48

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53±0.32
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52±0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53±0.58
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52±0.62
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53±0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53±0.33
ค่าเฉลี่ย	4.53±0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52±0.45

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.67 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52±0.60 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52±0.25
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53±0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52±0.48
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53±0.68
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52±0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.58
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53±0.45
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53±0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53±0.78
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53±0.98
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52±0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53±0.98
ค่าเฉลี่ย	4.53±0.59
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52±0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52±0.35
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52±0.46
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52±0.58
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53±0.57
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52±0.96
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52±0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51±0.48
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52±0.98
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52±0.78
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51±0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52±0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52±0.60

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.65 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.52±0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52±0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51±0.48
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52±0.65
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52±0.41
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52±0.60
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53±0.77
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.56
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53±0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52±0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52±0.62
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52±0.45
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53±0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51±0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52±0.12
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52±0.65
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53±0.45
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52±0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51±0.77
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52±0.59
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.65

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52±0.44
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51±0.49
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51±0.48
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52±0.69
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52±0.77
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52±0.69
ค่าเฉลี่ย	4.52±0.54
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52±0.55

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

งานบริการ	Mean ± SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.52±0.55
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.52±0.45
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52±0.60
งานด้านการศึกษา	4.52±0.55

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ข้อมูลในการพัฒนาโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.66 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51±0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.78 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52±0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53±0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.67 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52±0.60 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.65 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52±0.54 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.52±0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านการศึกษามีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.40

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ข้อมูลในการพัฒนาโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน