

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี  
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	200	91	45.50
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	140	65	46.42
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	18	45.00
งานด้านการศึกษา	20	8	40.00
รวม	400	182	45.50

ในส่วนขอระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.66$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.56$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.44
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.78
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.77
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.66
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 $\pm$ 0.44
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 $\pm$ 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.47
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.35
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.47
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.77
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 $\pm$ 0.48
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.50
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.35
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.56
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.55
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.56



ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.58$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.23$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.58$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 $\pm$ 0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.89
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 $\pm$ 0.77
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.66
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.58
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.55 $\pm$ 0.47
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.54 $\pm$ 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55 $\pm$ 0.58
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.50
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.88
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.32
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.14
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.09
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.23

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.54
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.25
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.54 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 $\pm$ 0.49

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.49 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52 $\pm$ 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.56
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.48
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.45
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.50
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.88
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.50 $\pm$ 0.21
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.65
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.48
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.48
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.32
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.77
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.52
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.49
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.47



ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.53$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.51$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.54$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 $\pm$ 0.98
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.52
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.47
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.59
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 $\pm$ 0.25
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.65
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.48
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.50
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี อิมแยมแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.62
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 $\pm$ 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.53



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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.58
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.63
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.25
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.60
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.51
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.54

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

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.52 $\pm$ 0.56
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.54 $\pm$ 0.49
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.52 $\pm$ 0.47
งานด้านการศึกษา	4.52 $\pm$ 0.54

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินพัฒนาโครงการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.66$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.56$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.58$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.23$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.58$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.50$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.48$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.46$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.47$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.53$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.51$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.54$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.50

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินพัฒนาโครงการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน