

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ  
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

## คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการ ในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามมอบหมายให้สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวม ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็น แนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

4 ตุลาคม 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.57$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.42$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.39$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.41$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.45$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.49$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.51$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.48$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.47$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.44$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.41$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.42$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.44$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.42$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.45$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.70$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.68$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.50$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.60

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสอดคล้องและตรงกับความต้องการของชุมชน
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของภาคประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

## 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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	100	46	46.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	45	45.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	47	47.00
งานด้านสาธารณสุข	100	46	46.00
รวม	400	184	46.00

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.57$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.42$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.39$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.41$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.25
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.78
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 $\pm$ 0.98
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.40
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.25
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.57
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 $\pm$ 0.12
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.02
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.42
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.47
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.98
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.22
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.39
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.41

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.45$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.49$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.51$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.48$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.47$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 $\pm$ 0.11
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.44
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.58
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.45
<b>ด้านช่องทางบริการ</b>	
มีช่องทางบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางบริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55 $\pm$ 0.69
ช่องทางบริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางบริการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.49
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.35
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.41
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 $\pm$ 0.02
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.44
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.51



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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.78
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.55 $\pm$ 0.68
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.44 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.41 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.42 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 $\pm$ 0.42 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.56
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.78
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.58
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.25
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.44
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 $\pm$ 0.47
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.50
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.52
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 $\pm$ 0.12
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.33
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.41
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 $\pm$ 0.90
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 $\pm$ 0.22
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.14
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.42
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.25
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.14
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 $\pm$ 0.25
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.65
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.44
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.52

### การวิเคราะห์และการประมวลผล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำรวจในข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในแต่ละงานบริการ
2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แต่ละข้อมทางเลือกตอบได้ 5 ทางเลือก 5 ทางเลือกมากที่สุดได้ 5 คะแนน มากได้ 4 คะแนน ปานกลางได้ 3 คะแนน น้อยได้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน โดยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดระดับค่าเฉลี่ย เป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยหมายความว่า

1. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
3. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
5. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.45$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.70$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.68$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.50$  โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 $\pm$ 0.23
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.52
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.55 $\pm$ 0.78
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.36
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.54 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.45
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 $\pm$ 0.88
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.54 $\pm$ 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.12
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.47
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.55 $\pm$ 0.98
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.98
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.54 $\pm$ 0.70

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.89
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.69
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.78
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.54 $\pm$ 0.77
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.87
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.68
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 $\pm$ 0.50

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

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.52 $\pm$ 0.41
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53 $\pm$ 0.47
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.53 $\pm$ 0.42
งานด้านสาธารณสุข	4.54 $\pm$ 0.50

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสอดคล้องและตรงกับความต้องการของชุมชน
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของภาคประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง