

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ  
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



บทที่ 5  
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.61$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.28$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.39$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.48$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.41$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.55$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.58$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.70$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.53$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.44$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.60$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.61$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.54$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.52$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.56$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.53$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านกองช่าง มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.50$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านกองช่าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ที่ร้อยละ 90.35

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามรับความพึงความคิดเห็นของภาคประชาชน เพื่อที่จะได้พัฒนาโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและภาคประชาชน
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาศักยภาพของภาคประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน