

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.40 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.60 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.41 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.46 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ 4.61 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.38 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.59 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 92.10

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาส่งกระบวนกรมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. โดยภาพรวมการให้บริการของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการศึกษา และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	150	102	68.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	130	91	70.00
งานด้านการศึกษา	61	41	67.21
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	39	25	64.10
รวม	380	259	68.15

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.40 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.60 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.59 $\pm$ 0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58 $\pm$ 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.59 $\pm$ 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.59 $\pm$ 0.65
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.60 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.60 $\pm$ 0.32
ค่าเฉลี่ย	4.59 $\pm$ 0.40
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.59 $\pm$ 0.44
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.61 $\pm$ 0.33
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.61 $\pm$ 0.56
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.61 $\pm$ 0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.59 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.60 $\pm$ 0.87
ค่าเฉลี่ย	4.60 $\pm$ 0.50
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.61 $\pm$ 0.33
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.60 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.61 $\pm$ 0.23
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.61 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62 $\pm$ 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.61 $\pm$ 0.66
ค่าเฉลี่ย	4.61 $\pm$ 0.42
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60 $\pm$ 0.63
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.59 $\pm$ 0.54
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.60 $\pm$ 0.47
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.61 $\pm$ 0.36
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.60 $\pm$ 0.32
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.60 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60 $\pm$ 0.45

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.41 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.46 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ 4.61 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.61 ± 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62 ± 0.65
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.61 ± 0.48
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.61 ± 0.36
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.62 ± 0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.61 ± 0.46
ค่าเฉลี่ย	4.61 ± 0.41
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.61 ± 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.61 ± 0.47
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60 ± 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.61 ± 0.98
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.62 ± 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.61 ± 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.61 ± 0.48
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.62 ± 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.62 ± 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.63 ± 0.55
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.62 ± 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62 ± 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.63 ± 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.62 ± 0.46

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61 $\pm$ 0.56
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.60 $\pm$ 0.68
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.61 $\pm$ 0.97
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.60 $\pm$ 0.48
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.61 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.61 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61 $\pm$ 0.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขานพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.38 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.63 $\pm$ 0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63 $\pm$ 0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.63 $\pm$ 0.56
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.62 $\pm$ 0.78
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.63 $\pm$ 0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.63 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.63 $\pm$ 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.63 $\pm$ 0.47
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.63 $\pm$ 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.62 $\pm$ 0.47
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.62 $\pm$ 0.36
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.62 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.62 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.62 $\pm$ 0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63 $\pm$ 0.11
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.63 $\pm$ 0.23
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.63 $\pm$ 0.35
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.64 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.63 $\pm$ 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.63 $\pm$ 0.47
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.63 $\pm$ 0.24
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.62 $\pm$ 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.62 $\pm$ 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.63 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.62 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62 $\pm$ 0.34
ค่าเฉลี่ย	4.62 $\pm$ 0.38
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62 $\pm$ 0.41

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.59 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.59 ± 0.78
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60 ± 0.65
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.59 ± 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.58 ± 0.36
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.59 ± 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.59 ± 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.59 ± 0.39
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.60 ± 0.56
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.59 ± 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60 ± 0.89
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.61 ± 0.69
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.60 ± 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.60 ± 0.66
ค่าเฉลี่ย	4.60 ± 0.54
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.60 ± 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.61 ± 0.59
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.60 ± 0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.59 ± 0.68
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.61 ± 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.60 ± 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.60 ± 0.53

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.59 $\pm$ 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.60 $\pm$ 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.59 $\pm$ 0.56
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.60 $\pm$ 0.36
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.59 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.59 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.59 $\pm$ 0.51

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

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.60 $\pm$ 0.45
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61 $\pm$ 0.47
งานด้านการศึกษา	4.62 $\pm$ 0.41
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.59 $\pm$ 0.51

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสรางกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. โดยภาพรวมการให้บริการของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.40 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.60 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.41 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.46 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.61 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ 4.61 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.38 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.59 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 92.10

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. โดยภาพรวมการให้บริการของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพ