

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	150	59	39.33
งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	90	33	36.66
งานด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก	110	41	37.27
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	20	40.00
รวม	404	153	38.25

ในส่วนขอระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.68$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.59$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.66$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.59$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.56
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.89
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.96
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.59
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 $\pm$ 0.58
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 $\pm$ 0.69
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.48
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.59
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.50 $\pm$ 0.85
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.68
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.56
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.74
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.59
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51 $\pm$ 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.98
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.78
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.44
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.66
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 $\pm$ 0.59

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.64$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.57$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.56$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51 $\pm$ 0.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.56
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.98
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.56
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.59
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.59
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.78
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.89
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.44
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.98
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.85
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.68
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.64
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.49
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.98
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.58
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.78
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.68
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.35
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.57
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.56

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก มีค่าเท่ากับ 4.52 $\pm$ 0.50 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51 $\pm$ 0.63
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.48
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.47
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.36
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.51 $\pm$ 0.85
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.51
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 $\pm$ 0.78
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 $\pm$ 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.51 $\pm$ 0.48
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.98
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.32
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.60
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.31
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.67
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.57
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.58
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.57
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.12
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 $\pm$ 0.68
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.50

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.47$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.55$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.49$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.50$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49 $\pm$ 0.78
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.35
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.69
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.49 $\pm$ 0.08
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.47
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.78
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 $\pm$ 0.58
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.51 $\pm$ 0.44
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.32
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 $\pm$ 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.55
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50 $\pm$ 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.49 $\pm$ 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.52



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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51 $\pm$ 0.23
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.14
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.47
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.50 $\pm$ 0.58
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 $\pm$ 0.50

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

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.51 $\pm$ 0.59
งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.52 $\pm$ 0.56
งานด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก	4.52 $\pm$ 0.50
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.50 $\pm$ 0.50

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามพัฒนากระบวนการงานบริการภาคประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีคุณภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.68$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.59$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.66$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.59$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.64$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.57$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.56$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.51$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.60$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.57$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.58$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.50$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.47$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.55$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.49$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.50$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านการควบคุมโรคไข้เลือดออก มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.25

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามพัฒนากระบวนการบริการภาคประชาชนให้มีความรวดเร็วและมีคุณภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาโบนัสสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ผู้อื่นจะละเมื่อนำไปเผยแพร่ไม่ได้

1. ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านใช้บริการคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม
2. งานบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือ
- 1.งานรายได้และการจัดเก็บภาษี
  - 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
  - 3.งานด้านสาธารณสุข
  - 4.งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง
  - 5.การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ
  - 6. งานด้านการศึกษา
  - 7.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 8. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 9.งานด้านทะเบียนราษฎร
  - 10.งานป้องกันและควบคุมโรค
  - 11. งานรับเรื่องร้องทุกข์
  - 12.งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

13.งานอื่นๆ ได้แก่.....

3. เพศ  1. ชาย  2.หญิง

4. อายุ

- 1. 20 – 30 ปี
- 2. 31 – 40 ปี
- 3. 41 – 50 ปี
- 4. 51 – 60 ปี
- 5. 60 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

- 1. โสด
- 2. สมรส
- 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

6. การศึกษาสูงสุด

- 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
- 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- 4. ปวส., อนุปริญญา
- 5.ปริญญาตรี
- 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. อาชีพประจำของท่าน

- 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
- 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
- 4. ค่าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
- 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
- 6. เกษตรกร / ประมง
- 7. รับจ้างทั่วไป
- 8.ว่างงาน

8. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ท่านใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ					
4. มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้					
3. ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ					
3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
5. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณมากครับ  
 ผศ.เทียมพบ ก้านเหลือง  
 thiamphop@gmail.com