

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินมอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

25 กรกฎาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	3
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
บทที่ 2	
กรอบแนวความคิด	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	6
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	11
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	11
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	12
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	13
ประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	14
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	14
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	17
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	21
ขอบเขตของโครงการวิจัย	21

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	21
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การทดสอบเครื่องมือ	21
การวิเคราะห์และการประมวลผล	22
บทที่ 4	25
ผลการศึกษา	23
การทดสอบค่า Reliability	23
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	23
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ	30
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา	31
เอกสารอ้างอิง	33
ภาคผนวก	35
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าความ Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้ในการประเมิน	23
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	23
ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ในงานบริการ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	25
ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ในงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26
ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ในงานบริการด้าน โยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	28
ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ในงานบริการด้าน การศึกษา	29
ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ทั้ง 4 งานบริการ ที่ได้รับการประเมิน	30

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA

19

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

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

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

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

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 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 งานบริการพบว่ามึระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.50

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินพัฒนาโครงการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

บทที่ 1

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ

ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิจารณาพิพากษาคดี กิจการการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสาระสำคัญของเป้าหมายของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี แต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดยังไม่พร้อมรับการถ่ายโอนภายใน 4 ปีได้ ให้ขยายเวลาเตรียมความพร้อมได้ภายใน 10 ปี (โดยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพิจารณาจากรายได้ บุคลากร จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คุณภาพในการให้บริการและประสิทธิภาพ ทางการบริหาร และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ) กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและ รายได้อื่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 กำหนดการจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย ประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนตามความจำเป็น และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ และกำหนดให้มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจที่ถ่ายโอนทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ชื่อโครงการวิจัย : การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์/โทรสาร 0-7750-6433

คณะผู้วิจัย :

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| ▪ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทียมพบ ก้านเหล็ก | หัวหน้าโครงการวิจัย |
| ▪ นางวิภาวดี คุรุศักดิ์ | ผู้ร่วมโครงการวิจัย |

คำสำคัญ (Keywords) ของโครงการวิจัย: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

กรอบแนวความคิด

ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 ภายใต้บังคับกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ในส่วนมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

ดังนั้นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขภาพ การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯจักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของโครงการวิจัย

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ สุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินรวบรวมไว้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างในการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทางไปรษณีย์ จำนวน 400 ราย ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และด้านการศึกษา ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจนี้ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 25 กรกฎาคม 2565 โดยส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลมายังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) สำหรับการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) จากนั้นจะดำเนินการหาค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

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 แต่ละข้อมีทางเลือกตอบได้ 5 ทางเลือก ถ้าตอบมากที่สุดได้ 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

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 ± 0.66 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.55 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.56 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean \pm SD
ขั้นตอนการให้บริการ		
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
ช่องทางการให้บริการ		
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
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
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
สิ่งอำนวยความสะดวก		
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

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.23 ช่องสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	
	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
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
ด้านช่องทางบริการ	
มีช่องทางบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.55 \pm 0.47
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางบริการที่จัดให้	4.54 \pm 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55 \pm 0.58
ช่องทางบริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 \pm 0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางบริการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.54 \pm 0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
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	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean \pm SD
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 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
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
ด้านช่องทางการให้บริการ	
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
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
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
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
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

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษารองการบริการส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษามีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
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
ด้านช่องทางการให้บริการ	
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
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส 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\pm0.54

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 ± 0.66 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.55 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.56 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

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

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

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 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

