



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ
อำเภอปัตตานี จังหวัดนครราชสีมา โทร 044-009559

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565
โดยได้ทำการสำรวจ ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การดำเนินงาน

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- โดยสำรวจ ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ
- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 200 คน โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ

- ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
- ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ด้านรายได้หรือภาษี
- การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน 4 กรอบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

6.1 ค่าความถี่ (Frequency)

6.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

6.3 ค่าร้อยละ (%)

6.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

7.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบต่อไป

8. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 คือ ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ด้านที่ 2 คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ 3 คือ ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

ด้านที่ 4 คือ ด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบไว้ 5 ระดับ โดยความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 5

ระดับความพึงพอใจมาก น้ำหนักคะแนน คือ 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้ำหนักคะแนน คือ 3

ระดับความพึงพอใจน้อย น้ำหนักคะแนน คือ 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 1

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง เฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 0.00 - 1.50 หมายถึง ไม่พอใจ

และเทียบเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ (%) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 90.20 - 100 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 70.20 - 90.19 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 50.20 - 70.19 หมายถึง เฉยๆ

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 30.20 - 50.19 หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 0.00 - 30.19 หมายถึง ไม่พอใจ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

9. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยดำเนินการดังนี้

- 9.1 อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถามและวิธีการเก็บแบบสอบถาม
- 9.2 ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่วิจัย
- 9.3 ผู้ช่วยเก็บข้อมูลดำเนินการเก็บข้อมูลนำส่งผู้วิจัย
- 9.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 200 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา. คิดเป็นร้อยละ 26.0 **ดังตารางที่ 1**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	65	32.5
หญิง	135	67.5
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	6	3.0
21 - 30 ปี	49	24.5
31 - 40 ปี	46	23
41 - 50 ปี	71	35.5
มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี	28	14.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา	53	26.5
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	42	21.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	41	20.5
ปริญญาตรี	63	31.5
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.5
อาชีพ		
เกษตรกร	64	32.0
ค้าขาย/นักธุรกิจ	40	20.0
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.0
รับจ้าง	85	42.5
อื่นๆ	9	4.4

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67, 89.0%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.67, 89.2 %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 4 ด้าน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน)	4.44*	0.68	88.8	ค่อนข้างพอใจ
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)	4.44*	0.68	88.8	ค่อนข้างพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)	4.46**	0.66	89.2	ค่อนข้างพอใจ
4. ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.44*	0.67	88.8	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.45	0.67	89.0	ค่อนข้างพอใจ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.65, 94.8 %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.73, 93.2 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.65, 84.2 %) ดังตารางที่ 3 .1

ตารางที่ 3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.74**	0.65	94.8	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.38	0.68	87.6	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.37	0.67	87.4	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.53	0.67	90.6	พอใจมาก
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.32	0.67	86.4	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	4.56	0.73	91.2	พอใจมาก
2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	4.34	0.69	86.8	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการให้ บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	4.39	0.70	87.8	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.56	0.71	91.2	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.38	0.73	87.6	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.46	0.69	89.2	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.51	0.70	90.2	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.30	0.66	86	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ	4.66	0.73	93.2	พอใจมาก
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.36	0.68	87.2	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.37	0.66	87.4	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.40	0.66	88.0	ค่อนข้างพอใจ
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.21*	0.65	84.2	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.44	0.68	88.8	ค่อนข้างพอใจ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (ด้านงานป้องกันบรรเทาและสาธารณภัย) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.65, 94.4 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.38$, S.D.=0.49, 87.50 %) ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.72**	0.65	94.4	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.39	0.68	87.8	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.35	0.68	87.0	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน	4.47	0.69	89.4	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ	4.46	0.71	89.2	ค่อนข้างพอใจ
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ	4.34	0.67	86.8	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.57	0.69	91.4	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	4.52	0.69	90.4	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.33	0.66	86.6	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.48	0.67	89.6	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.40	0.66	88.0	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.53	0.71	90.6	พอใจมาก
2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	4.32*	0.67	86.4	ค่อนข้างพอใจ
3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาได้	4.36	0.69	87.2	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.44	0.68	88.8	ค่อนข้างพอใจ

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.66, 89.2 %) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.63, 94.0 %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.70, 92.6 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำห้องส้วมจัดไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.59, 84.2 %) ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.70**	0.63	94.0	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.43	0.66	88.6	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.40	0.66	88.0	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.61	0.66	92.2	พอใจมาก
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.29	0.64	85.8	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	4.58	0.67	91.6	พอใจมาก
2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	4.40	0.69	88.0	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการนอกสำนักงานอบต.และการให้บริการในสำนักงานอบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	4.43	0.66	88.6	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.63	0.70	92.6	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.42	0.69	88.4	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.35	0.68	87.0	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.56	0.69	91.2	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ	4.34	0.67	86.8	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะผู้มารับบริการ	4.61	0.67	92.2	พอใจมาก
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.29	0.63	85.8	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.56	0.64	91.2	พอใจมาก
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.54	0.66	90.8	พอใจมาก
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.21*	0.59	84.2	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.46	0.66	89.2	ค่อนข้างพอใจ

3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.67, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.66, 94.2 %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.67, 92.8 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.63, 85.2 %) ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.71**	0.66	94.2	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.31	0.67	86.2	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.39	0.68	87.8	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.59	0.67	91.8	พอใจมาก
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.33	0.67	86.6	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	4.44	0.71	88.8	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	4.32	0.66	86.4	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการนอกสำนักงานอบต. และการให้ บริการ ในสำนักงานอบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	4.55	0.69	91.0	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.56	0.68	91.2	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.34	0.66	86.8	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.51	0.68	90.2	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.44	0.67	88.8	ค่อนข้างพอใจ
5.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	4.26*	0.62	85.2	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับ บริการ	4.64	0.67	92.8	พอใจมาก
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.38	0.65	87.6	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.42	0.67	88.4	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.44	0.68	88.8	ค่อนข้างพอใจ
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.26*	0.63	85.2	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.44	0.67	88.8	ค่อนข้างพอใจ

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของประชาชนที่มารับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 200 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มประชาชน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มประชาชนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67, 89.0 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.67, 89.2 %) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %)

2.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

2.1.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.65, 94.8 %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.73, 93.2 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.65, 84.2 %)

2.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.68, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.65, 94.4 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.38$, S.D.=0.49, 87.50 %)

2.1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.66, 89.2 %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.63, 94.0 %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.70, 92.6 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำห้องส้วมจัดไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.59, 84.2 %)

2.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.67, 88.8 %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.66, 94.2 %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.67, 92.8 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.63, 85.2 %)

3 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาไ้วต่อไป สำหรับ

ข้อที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกคือห้องน้ำให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

