

บทที่ 5  
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.54$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.59$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.52$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.51$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.49$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.40$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.47$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.58$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.69$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.55$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.70$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.49 \pm 0.59$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.57$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.69$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.60$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.69$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.64$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.10

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งเพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลาและขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สะดวกกับประชาชนผู้มารับบริการ

## 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

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถ้าสิ่ง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	200	73	36.50
งานด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	65	20	33.33
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35	15	42.85
งานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	100	38	38.00
รวม	400	146	36.50

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิงห์ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.54$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.59$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.52$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.51$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49 $\pm$ 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.89
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.68
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 $\pm$ 0.60
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.54
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.49 $\pm$ 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.48 $\pm$ 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49 $\pm$ 0.89
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.48 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.49 $\pm$ 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.59
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.49 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 $\pm$ 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.67
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.52
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.89
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.47 $\pm$ 0.47
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.47 $\pm$ 0.52
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 $\pm$ 0.51

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.40$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.49$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.40$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.47$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.52
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.58
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.69
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.47
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.25
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.27
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.36
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.52 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.40
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.78
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.49

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.52
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51 $\pm$ 0.49
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.49 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.40
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 $\pm$ 0.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งไหน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 $\pm$ 0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.48 $\pm$ 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 $\pm$ 0.55 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 $\pm$ 0.70 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.49 $\pm$ 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49 $\pm$ 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.52
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 $\pm$ 0.98
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.49 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.58
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.47 $\pm$ 0.47
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.48 $\pm$ 0.52
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.47 $\pm$ 0.56
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.48 $\pm$ 0.45
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.49 $\pm$ 0.98
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.48 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.48 $\pm$ 0.69
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.49 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.68
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.46
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.49 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.50 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.55
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 $\pm$ 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.98
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.49 $\pm$ 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 $\pm$ 0.55
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.62
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 $\pm$ 0.85
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.70
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49 $\pm$ 0.59



ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.57$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.69$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.60$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.69$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.64$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

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

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.52
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.85
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.57
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 $\pm$ 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.50 $\pm$ 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.63
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.52
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.74
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.69
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.79
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 $\pm$ 0.56
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.60

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่อสถานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์ในสถานบริการด้านรับเรื่องรารร้องทุกข์

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ค่าน้ำยำนวนความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.69
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.98
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.75
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 $\pm$ 0.65
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.64

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่อสถานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์ ทั้ง 4 สถานบริการที่ได้รับการประเมิน

สถานบริการ	Mean $\pm$ SD
ทางด้านกรจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.50 $\pm$ 0.51
ทางด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.51 $\pm$ 0.47
ทางด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.49 $\pm$ 0.59
ทางด้านรับเรื่องรารร้องทุกข์	4.52 $\pm$ 0.64

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลาและขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สะดวกกับประชาชนผู้มารับบริการ