



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

บทสรุปผู้บริการ

รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี 2564 ซึ่งเป็นไปตามมติ ของ คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ 6/2558 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2558 และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ 6/2558 เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2558 ซึ่งเห็นชอบ ให้กำหนด หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงิน รางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 เข้าดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แล้ว

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ หากพิจารณาจากกรอบของงาน พบว่า มีจุดเด่น ที่หลากหลาย เช่น

1. สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
2. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน
3. ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และคะแนน ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 94.59

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ รับเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเข้าสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียดปรากฏ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
1. งานด้านการศึกษา	4.70	0.42	93.93
2. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.69	0.42	93.77
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.41	93.81
4. งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.36	96.86
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			94.59

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)
นักวิจัย

(นายสุชาติ กลั่นทอง)
หัวหน้านักวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัด ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้ หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย เพื่อให้ได้ทราบถึง ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ประสงค์ขอรับการประเมินความพึงพอใจ นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

บรรยายผลการวิจัย โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การพรรณนา

4.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	79	39.50
หญิง	121	60.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	47	23.50
31 - 40 ปี	49	24.50
41 - 50 ปี	44	22.00
51 - 60 ปี	46	23.00
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	14	7.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณวุฒิ ที่จบการศึกษา

จบการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	28	14.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	50	25.00
อนุปริญญา/ ปวส.	35	17.50
ปริญญาตรี	63	31.50
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ กลุ่มที่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	8	4.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	42	21.00
เกษตรกร	50	25.00
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	46	23.00
รับจ้างทั่วไป	20	10.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	22	11.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	12	6.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	26	13.00
5,001 - 10,000 บาท	85	42.50
10,001 - 20,000 บาท	53	26.50
20,001 - 30,000 บาท	20	10.00
30,001 - 40,000 บาท	12	6.00
มากกว่า 40,000 บาท	4	2.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	0.48	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.64	0.48	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านการศึกษา มีความเหมาะสม	4.60	0.49	มากที่สุด
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.79	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.49	0.50	มาก
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.67	0.47	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.71	0.45	มากที่สุด
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.67	0.47	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.87	0.34	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.92	0.27	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.69	0.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านการศึกษา และตอบข้อสงสัยได้	4.49	0.50	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.75	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.91	0.29	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.97	0.17	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.28	0.45	มาก
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านการศึกษา	4.72	0.45	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.59	0.49	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.86	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.70	0.42	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	93.93		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ตามกรอบงานที่จะประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ

บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ

ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.34)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.27)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ

สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.17)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวมตามกรอบงาน ที่ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.42)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.93

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้ หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	0.48	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.61	0.49	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี เหมาะสม	4.59	0.49	มากที่สุด
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.74	0.44	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล โน้ต	4.36	0.48	มาก
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.62	0.49	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.76	0.43	มากที่สุด
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.71	0.45	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.85	0.36	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.91	0.29	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.70	0.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านรายได้หรือภาษี ตอบข้อสงสัยได้	4.49	0.50	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.76	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.27	0.45	มาก
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านรายได้ฯ	4.81	0.39	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.51	0.50	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.69	0.42	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	93.77		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านรายได้ หรือ ภาษี ตามกรอบงาน ที่จะประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ

บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.36)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ

ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.36)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D. = 0.29)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ

สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D. = 0.26)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกงานด้านรายได้ หรือภาษีในภาพรวมตามกรอบงาน ที่ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.42)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ งานด้านรายได้ หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.77

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	0.50	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.66	0.47	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนฯ เหมาะสม	4.57	0.50	มากที่สุด
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.82	0.39	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.89	0.31	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.38	0.49	มาก
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.69	0.46	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนฯ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.72	0.45	มากที่สุด
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.68	0.47	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.91	0.29	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.93	0.26	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.68	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านพัฒนาชุมชนฯ ตอบข้อสงสัยได้	4.44	0.50	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.81	0.39	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.94	0.24	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.24	0.43	มาก
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนฯ	4.71	0.45	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.48	0.50	มาก
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.73	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.69	0.41	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	93.81		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ตามกรอบงาน ที่จะประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ

บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ

ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.29)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.24)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ

สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมตามกรอบงานที่ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.41)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.81

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.34	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.84	0.51	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข มีความเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.84	0.37	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.67	0.47	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.93	0.26	มากที่สุด
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.92	0.27	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.90	0.30	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.67	0.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.81	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านสาธารณสุข และตอบข้อสงสัยได้	4.92	0.27	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.77	0.42	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข	4.91	0.29	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.89	0.31	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.83	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.84	0.36	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	96.86		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ตามกรอบงานที่จะประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ

บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ

ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D. = 0.26)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านสาธารณสุข และตอบข้อสงสัยได้

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.27)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ

มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D. = 0.29)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ตามกรอบงาน ที่ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.36)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนร้อยละ 96.86

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
1. งานด้านการศึกษา	4.70	0.42	93.93
2. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.69	0.42	93.77
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.41	93.81
4. งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.36	96.86
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			94.59

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคะแนนร้อยละ 94.59

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ได้รับการบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพ
ในการให้บริการ แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

- ไม่มี -

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ในการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้ หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงาน ตามระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเข้ามาติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ในเขตพื้นที่ของการให้บริการและจุดที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็น เพศหญิง จำนวน 121 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 49 คน
- 3) จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน
- 4) ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 50 คน
- 5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด หากพิจารณาตามกรอบของงาน พบว่า มีจุดเด่น ดังนี้

- 2.1 งานด้านการศึกษา
สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
- 2.2 งานด้านรายได้ หรือภาษี
เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข
ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 94.59

5.1.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

- ไม่มี -

5.2 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับของงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

5.2.1 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ให้ความสำคัญกับเยาวชนในท้องถิ่นที่ตนเองให้การบริการอยู่ ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษา ได้เปิดกว้างให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีโอกาสในการ สร้างทรัพยากรที่มีคุณค่า คือ คนในเขตพื้นที่บริการ ให้ต่อยอดองค์ความรู้ในระดับสูงต่อไปได้ รวมทั้ง สนับสนุน และให้การส่งเสริม การกีฬาของประชาชน รวมถึง การอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น และส่งเสริมการอนุรักษ์ ทำนุบำรุงศาสนา

5.2.2 งานด้านรายได้ หรือภาษี

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ให้ความสำคัญการบริการรับชำระภาษี หรือ การรับชำระค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่าง ๆ ให้การบริการที่รวดเร็ว สร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการ และสร้างความประทับใจ แก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ให้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการผู้ป่วยติดเชื้อ จตทะเบียน ผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กองทุน สวัสดิการชุมชน รวมทั้ง การส่งเสริมอาชีพในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นงานการให้ความอนุเคราะห์ บุคลากร ผู้ให้บริการในงานนี้ ต้องมีจิตอาสา มีความอดทนยิ่ง จนผู้รับบริการ เกิดความประทับใจ

5.2.4 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่อง ขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน และสถานประกอบการ และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ มีการ ปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนสายหลักเช่น ดัดหญ้าเก็บขยะข้างทาง รวมทั้ง การให้งบประมาณสนับสนุน ในการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการ จนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม

ตามที่ผู้รับบริการ ได้แสดงออกถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งในภาพรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด แสดงให้เห็นถึง การวางแผนและการบริหารจัดการ ทั้งผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร ที่คำนึงถึงความต้องการ ของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการ มักจะมีความคาดหวังในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ไป องค์กรการบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยอาศัยหลักการ ตามตัวอย่าง เช่น

1. การจัดทำแผนงานและโครงการ ต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
2. ให้บุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ นี้ รักษามาตรฐาน ในการให้บริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ ที่ประชาชนพึงได้รับ ตามสิทธิ
3. ควรสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนให้รับทราบเรื่องข้อจำกัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ เช่น งบประมาณที่จำกัดของหน่วยงาน หรือข้อจำกัดด้านอื่น ๆ