



# รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์



## รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่  
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์พยุหะคีรีเมือง เพชรบูรณ์

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่นได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอลำสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ก่อสร้างอาคาร จำนวน ๑๙๘ คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวม ๐.๔๒ ตามตารางนี้

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผลระดับ ความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|
| ๑      | ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๔.๔๔      | ๐.๔๘                  | มากที่สุด              |
| ๒      | ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๔.๔๕      | ๐.๔๔                  | มากที่สุด              |
| ๓      | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๔๑      | ๐.๔๖                  | มากที่สุด              |
| ๔      | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๔.๒๘      | ๐.๓๗                  | มากที่สุด              |
|        | เฉลี่ยรวม                   | ๔.๓๙      | ๐.๔๒                  | มากที่สุด              |

๒) งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้าน การศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒ ตามตาราง

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผลระดับ ความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|
| ๑      | ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๔.๕๑      | ๐.๕๑                  | มากที่สุด              |
| ๒      | ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๔.๔๓      | ๐.๕๗                  | มากที่สุด              |
| ๓      | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๔๗      | ๐.๔๔                  | มากที่สุด              |
| ๔      | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๔.๓๖      | ๐.๕๖                  | มากที่สุด              |
|        | เฉลี่ยรวม                   | ๔.๔๔      | ๐.๕๒                  | มากที่สุด              |

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๑ ตามตาราง

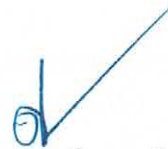
| ข้อที่    | รายการประเมินความพึงพอใจ    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลระดับความพึงพอใจ |
|-----------|-----------------------------|-----------|----------------------|-----------------------|
| ๑         | ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๔.๒๕      | ๐.๕๙                 | มากที่สุด             |
| ๒         | ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๔.๑๙      | ๐.๕๔                 | มาก                   |
| ๓         | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๕๕      | ๐.๕๘                 | มากที่สุด             |
| ๔         | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๔.๓๔      | ๐.๗๐                 | มากที่สุด             |
| เฉลี่ยรวม |                             | ๔.๓๓      | ๐.๖๑                 | มากที่สุด             |

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒ ตามตาราง

| ข้อที่    | รายการประเมินความพึงพอใจ    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลระดับความพึงพอใจ |
|-----------|-----------------------------|-----------|----------------------|-----------------------|
| ๑         | ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๔.๓๗      | ๐.๕๗                 | มากที่สุด             |
| ๒         | ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๔.๕๗      | ๐.๔๙                 | มากที่สุด             |
| ๓         | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๓๓      | ๐.๖๐                 | มากที่สุด             |
| ๔         | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๔.๕๒      | ๐.๔๗                 | มากที่สุด             |
| เฉลี่ยรวม |                             | ๔.๕๕      | ๐.๕๒                 | มากที่สุด             |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยไร่ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดเพชรบูรณ์ การกิจงาน ๔ การกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมก  
ที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๘ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๘ คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความ  
พอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และร้อยละ ๘๘.๕๐ รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่า  
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย  
เท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๐ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ หรือร้อยละ  
๘๖.๗๐ ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพล ศิริ)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ โดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๙๘ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลการศึกษา

##### ๑. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ โดยมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๙ มีระดับการศึกษาอยู่ในปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๑ มีการประกอบอาชีพเกษตรกรสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๒ และความถี่ในการเข้ารับบริการมากที่สุด เฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๒

##### ๒. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ เท่ากับร้อยละ ๘๘.๐๘ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๘ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๒

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๗๖

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๑

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒

๒.๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ เท่ากับร้อยละ ๘๘.๐๘ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๘ คะแนน

### ๓. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

๓.๑ จากการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคิดเห็นในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๓.๒ การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม อย่างจริงจังโดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๓.๓ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ งานทุกด้านมีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้บริการที่ดีประทับใจ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตลอดถึงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้รักษามาตรฐานในการให้บริการและคำนึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิและหน้าที่ต่อไป