



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ รับเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเข้าสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินสว อำเภอลำเลียง 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	4.53	0.48	90.66
2. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.58	0.48	91.69
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.56	0.48	91.37
4. งานด้านสาธารณสุข	4.54	0.48	90.82
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			91.13

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)
นักวิจัย

(นายสุชาติ กลั่นทอง)
หัวหน้านักวิจัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ในการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว อำเภอห้วยทับทัน 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 ที่มาขอรับบริการหรือเข้ามาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ในเขตพื้นที่ของการให้บริการและจุดที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว อำเภอห้วยทับทัน 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 เพศชาย จำนวน 118 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 86 คน
- 3) จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 70 คน
- 4) ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 54 คน
- 5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 130 คน

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

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

- 2.1 งานด้านการศึกษา
เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน
- 2.2 งานด้านรายได้ หรือภาษี
มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข
เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินขาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 91.13

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 ในองค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว 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 ในองค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว ให้ความสำคัญการบริการรับชำระภาษี หรือ การรับชำระ ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่าง ๆ ให้การบริการที่รวดเร็ว สร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการ และ สร้างความประทับใจแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ

5.2.3 งานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว ให้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการผู้ป่วยติดเตียง จดทะเบียนผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการชุมชน รวมทั้ง การส่งเสริมอาชีพในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นงานการให้ความ อนุเคราะห์ บุคลากร ผู้ให้บริการในงานนี้ ต้องมีจิตอาสา มีความอดทนยิ่ง จนผู้รับบริการ เกิดความ ประทับใจ

5.2.4 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่อง ชยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน และสถานประกอบการ และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน องค์กรการบริหารส่วนตำบลหินฮาว มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนสายหลักเช่น ตัดหญ้าเก็บขยะข้างทาง รวมทั้ง การให้งบประมาณ สนับสนุน ในการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการ จนผู้รับบริการ มีความพึง พพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม

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

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการ มักจะมีความคาดหวังในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ไป องค์กรการบริหารส่วนตำบลหินฮาว จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยอาจยึดหลักการ ตามตัวอย่าง เช่น

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