



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ
ของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดเพชรบูรณ์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

**มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
กันยายน ๒๕๖๒**

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินดังนี้

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน

ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.63) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 87.80 อยู่ที่ระดับคะแนน 8.00 จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.64) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 88.00
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.62) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 88.20
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.62) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 87.80
4. งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.64) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 87.40

อภิปรายผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว เป็นองค์กรที่มีความพร้อมในการให้บริการมีศักยภาพการให้บริการสูงเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.63) อยู่ที่ระดับคะแนน 8.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล

หินสาว มีความพร้อมในการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว มีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี และมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษาและความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว อำเภอปักธงชัย จังหวัดเพชรบูรณ์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ
2. ควรมีการติดแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน
3. ควรมีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
4. เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ
6. ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น
7. ควรมีเพิ่มป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน