

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัด ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี 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 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	59.50
หญิง	81	40.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	46	23.00
31 - 40 ปี	50	25.00
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 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ 21 - 30 ปี และ 51 - 60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

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.	36	18.00
ปริญญาตรี	62	31.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 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 คิดเป็น ร้อยละ 25.00 รองมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 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	84	42.00
10,001 - 20,000 บาท	54	27.00
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 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.79	0.41	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านการศึกษา มีความเหมาะสม	4.17	0.38	มาก
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.72	0.45	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.48	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.61	0.49	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.54	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านการศึกษา แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.47	0.50	มาก
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.59	0.49	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.65	0.48	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.73	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.61	0.49	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านการศึกษา และตอบข้อสงสัยได้	4.38	0.49	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.63	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.63	0.48	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.61	0.49	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านการศึกษา	4.45	0.50	มาก
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.75	0.43	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.79	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.62	0.44	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	92.52		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ตามกรอบงานที่จะประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ

มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ

ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.48)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ

มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม ตามกรอบงานที่ ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.44)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ

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 ไลน์	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 ต่อการงานด้านรายได้ หรือภาษี ตามกรอบงานที่จะประเมิน 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 ที่มีต่องานด้านรายได้ หรือภาษีในภาพรวมตามกรอบงานที่ ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.42)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้ หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.77

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
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 กล่องรับความคิดเห็น	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 ตามกรอบงานที่จะประเมิน 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.81

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	0.50	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.40	0.49	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข มีความเหมาะสม	4.68	0.47	มากที่สุด
1.4 บริการ รวดเร็ว ใช้ระยะเวลา ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้	4.82	0.39	มากที่สุด
1.5 บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 ช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.41	0.38	มาก
2.2 ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.64	0.49	มากที่สุด
2.3 ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.80	0.48	มากที่สุด
2.4 รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.71	0.40	มากที่สุด
2.5 ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.84	0.45	มากที่สุด
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจพร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม	4.66	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ งานด้านสาธารณสุข และตอบข้อสงสัยได้	4.50	0.50	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.86	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.92	0.27	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.95	0.22	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	4.25	0.43	มาก
4.3 มีตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ผู้ใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข	4.75	0.43	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.52	0.50	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.84	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.69	0.41	มากที่สุด
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนร้อยละ	93.71		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ตามกรอบงานที่จะประเมิน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด คือ
บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83, S.D. = 0.38$)
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด คือ
ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84, S.D. = 0.45$)
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด คือ
เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92, S.D. = 0.27$)
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ
สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.95, S.D. = 0.22$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมตามกรอบงาน
ที่ประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.41$)

เมื่อคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนน ร้อยละ 93.71

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
1. งานด้านการศึกษา	4.62	0.44	92.52
2. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.69	0.42	93.77
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.41	93.81
4. งานด้านสาธารณสุข	4.69	0.41	93.71
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			93.45

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคะแนนร้อยละ 93.45

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ได้รับการบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพ
ในการให้บริการ แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

- ไม่มี -