

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผล การปฏิบัติราชการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เสนอผลการประเมินเป็นตารางและความเรียง จำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แต่ละด้าน

ตอนที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน มีผลการศึกษาดังตารางที่ 4-1

ตามตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	224	64.73
	หญิง	122	35.27
รวม		346	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 64.73 และเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.27

ตามตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	25	7.23
	21 - 40 ปี	254	73.41
	41 - 60 ปี	56	16.18
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	3.18
รวม		346	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่เป็น มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 73.41 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18 ตามลำดับ

ตามตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	89	25.73
	มัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา	221	63.87
	ปริญญาตรี	36	10.40
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม		346	100

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบ สอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา มากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 63.87 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.73 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตามตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	15	4.34
	5,001-10,000 บาท	129	37.28
	10,001-15,000 บาท	134	38.73
	15,001-20,000 บาท	60	17.34
	มากกว่า 20,000 บาท	8	2.31
	รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.73 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.28 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 ตามลำดับ

ตามตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	5.48
	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	32	9.25
	เกษตรกรรม	189	54.63
	รับจ้าง	75	21.67
	แม่บ้าน	6	1.74
	อื่นๆ (ระบุ นักเรียน/นักศึกษา)	25	7.23
	รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.63 รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 และมีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 ตามลำดับ

ตามตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการอยู่อาศัย ในชุมชน

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การอยู่อาศัยในชุมชน เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	325	93.93
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	12	3.47
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	2.60
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	-	-
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยอยู่ในชุมชน ตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 93.93 รองลงมา อาศัยอยู่ในชุมชน นานกว่า 5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.47 และอาศัยอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ร้อยละ 64.73 มีอายุระหว่าง 21.40 ปี ร้อยละ 73.41 มีการศึกษาระดับ มัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา ร้อยละ 63.87 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 38.73 และมีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 54.63 และส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยอยู่ในชุมชนตั้งแต่เกิด คิดเป็นร้อยละ 93.93

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ของ ประชาชนผู้ตอบ แบบสอบถาม มีระดับความพึง พอใจในบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีผลการประเมิน 7 ด้าน ได้แก่ กระบวนการจัดการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลการประเมินจำนวน 3 งาน ดังนี้

1.งานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มีผลการประเมินในภาพรวม และรายละเอียดแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4-7 และตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-7 แสดงระดับความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงาน โครงสร้างพื้นฐานและ สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการจัดการ (3 มิติ)	4.12	82.48	พึงพอใจมาก
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.50	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.55	พึงพอใจมาก
3.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.12	82.40	พึงพอใจมาก
2.ด้านคุณภาพการให้บริการ (4 มิติ)	4.13	82.51	พึงพอใจมาก
1.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.12	82.48	พึงพอใจมาก
2.คุณภาพการบริการ	4.13	82.52	พึงพอใจมาก
3.ความคุ้มค่าของภารกิจ	4.13	82.56	พึงพอใจมาก
4.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.12	82.48	พึงพอใจมาก
รวม 7 ด้าน	4.13	82.50	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงสร้างและ สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความ พึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.50 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการจัดการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 แยกเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.55 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.51 แยกเป็นด้านความคุ้มค่าของภารกิจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 ด้านคุณภาพการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.52 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 1.ด้านกระบวนการจัดการ			
ด้านที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ชี้แจงอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.15	1.152	พึงพอใจมาก
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	4.06	1.295	พึงพอใจมาก
3.มีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลและมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.03	1.249	พึงพอใจมาก
4.ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.16	1.071	พึงพอใจมาก
5.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	4.14	1.087	พึงพอใจมาก
6.เนื้องานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	1.071	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	1.115	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.การแต่งกายเหมาะสม	4.13	0.827	พึงพอใจมาก
2.ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ กิริยาอ่อนน้อม อธิยาศัยดี	4.10	0.777	พึงพอใจมาก
3.ให้บริการอย่างมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.11	0.784	พึงพอใจมาก
4.ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	4.11	0.785	พึงพอใจมาก
5.บริการด้วยความเต็มใจ	4.11	0.785	พึงพอใจมาก
6.มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี	4.21	0.866	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	0.805	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
1.เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ	4.17	0.840	พึงพอใจมาก
2.มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานในการให้บริการ	7.12	0.907	พึงพอใจมาก
3.มีสถานที่ให้บริการที่เพียงพอ	4.12	0.910	พึงพอใจมาก
4.มีบริเวณที่รอรับบริการที่สะอาดและสะดวก	4.16	0.943	พึงพอใจมาก
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.10	0.900	พึงพอใจมาก
6.มีแบบฟอร์มและแนะนำวิธีการเข้ารับบริการเป็นตัวอย่าง ณ จุดการให้บริการที่สะดวกต่อการอ่าน	4.05	1.035	พึงพอใจมาก
รวม	4.12	0.924	พึงพอใจมาก
รวมกระบวนการจัดการ	4.12	1.019	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ด้านที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ			
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.15	1.132	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.12	1.182	พึงพอใจมาก
3.เจ้าหน้าที่มีความยินดี เต็มใจและมุ่งมั่นต่อการให้บริการ	4.10	1.112	พึงพอใจมาก
รวม	4.12	1.142	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 5 คุณภาพการบริการ			
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	0.937	พึงพอใจมาก
2.ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับการมาขอรับบริการ	4.12	0.951	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.943	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 6 ความคุ้มค่าของภารกิจ			
1.มีสถานที่เหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	3.91	0.683	พึงพอใจมาก
2.อุปกรณ์มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการ	4.25	0.617	พึงพอใจมาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ อบรม.ใช้ในแต่ละปีงบประมาณ	4.22	0.550	พึงพอใจมาก
4.ความคุ้มค่าของงบประมาณต่อระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.13	0.861	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.952	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1.ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจาก อบรม.	4.13	0.858	พึงพอใจมาก
2.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบรม.	4.12	0.856	พึงพอใจมาก
3.การปรับปรุงงานบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ	4.12	0.859	พึงพอใจมาก
4.การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	0.867	พึงพอใจมาก
5.อบรม.มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ	4.12	0.861	พึงพอใจมาก
รวม	4.12	0.861	พึงพอใจมาก
รวมคุณภาพการให้บริการ	4.12	0.911	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	0.953	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานโครงสร้างและ สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความ พึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.50 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการจัดการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการด้านกระบวนการรวม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.50 โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง เรื่องงานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.55 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดีมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการรวม 4 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.51 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีมากที่สุด

ด้านคุณภาพของบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยมีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจการบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการมากที่สุด

จุดเด่น การปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมกับประชาชน และทำงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดเพชรบุรี มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ซ่อมแซมถนน ระบบประปา ไฟฟ้าสาธารณะ และระบบชลประทาน ขุดคลองส่งน้ำสำหรับการเกษตร

จุดด้อย งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของประชาชน

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรหางบเพิ่มเติมจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

2.งานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ผลการประเมินในภาพรวมและรายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 4-9 และตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4-9 แสดงระดับความพึงพอใจในการบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการจัดการ	4.13	82.60	พึงพอใจมาก
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.54	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.67	พึงพอใจมาก
3.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.13	82.60	พึงพอใจมาก
2.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	82.74	พึงพอใจมาก
1.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.14	82.86	พึงพอใจมาก
2.คุณภาพการบริการ	4.13	82.66	พึงพอใจมาก
3.ความคุ้มค่าของภารกิจ	4.13	82.67	พึงพอใจมาก
4.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.14	82.75	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	82.67	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการจัดการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 แยกเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.54 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.74 แยกเป็น ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.86 ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.66 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.75

แสดงผลการประเมินรายละเอียดแต่ละด้านด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการประเมิน 7 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 1.ด้านกระบวนการจัดการ			
ด้านที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ชี้แจงอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.15	1.252	พึงพอใจมาก
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	4.10	1.296	พึงพอใจมาก
3.มีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลและมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.03	1.242	พึงพอใจมาก
4.ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.16	1.072	พึงพอใจมาก
5.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	4.04	1.057	พึงพอใจมาก
6.เนื้องานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	1.017	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	1.087	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.การแต่งกายเหมาะสม	4.14	0.815	พึงพอใจมาก
2.ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ กิริยาอ่อนน้อม อธิษาค์ยดี	4.11	0.720	พึงพอใจมาก
3.ให้บริการอย่างมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.13	0.785	พึงพอใจมาก
4.ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	4.12	0.776	พึงพอใจมาก
5.บริการด้วยความเต็มใจ	4.11	0.735	พึงพอใจมาก
6.มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี	4.20	0.896	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	0.805	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
1.เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ	4.13	0.840	พึงพอใจมาก
2.มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานในการให้บริการ	7.13	0.901	พึงพอใจมาก
3.มีสถานที่ให้บริการที่เพียงพอ	4.12	0.963	พึงพอใจมาก
4.มีบริเวณที่รอรับบริการที่สะอาดและสะดวก	4.16	0.955	พึงพอใจมาก
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.07	1.135	พึงพอใจมาก
6.มีแบบฟอร์มและแนะนำวิธีการเข้ารับบริการเป็นตัวอย่าง ณ จุดการให้บริการที่สะดวกต่อการอ่าน	4.07	1.162	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	1.027	พึงพอใจมาก
รวมกระบวนการจัดการ	4.13	1.022	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ด้านที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ			
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.14	1.132	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.12	1.182	พึงพอใจมาก
3.เจ้าหน้าที่มีความยินดี เต็มใจและมุ่งมั่นต่อการให้บริการ	4.10	1.112	พึงพอใจมาก
รวม	4.12	1.142	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 5 คุณภาพการบริการ			
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	0.937	พึงพอใจมาก
2.ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับการมาขอรับบริการ	4.13	0.951	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.943	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 6 ความคุ้มค่าของภารกิจ			
1.มีสถานที่เหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	4.12	0.683	พึงพอใจมาก
2.อุปกรณ์มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการ	4.25	0.617	พึงพอใจมาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ อบรม.ใช้ในแต่ละปีงบประมาณ	4.22	0.550	พึงพอใจมาก
4.ความคุ้มค่าของงบประมาณต่อระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.13	0.861	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.952	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1.ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจาก อบรม.	4.13	0.858	พึงพอใจมาก
2.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบรม.	4.27	0.866	พึงพอใจมาก
3.การปรับปรุงงานบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ	4.16	0.849	พึงพอใจมาก
4.การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.867	พึงพอใจมาก
5.อบรม.มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ	4.12	0.869	พึงพอใจมาก
รวม	4.14	0.868	พึงพอใจมาก
รวมคุณภาพการให้บริการ	4.14	0.912	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	0.963	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อการให้บริการงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการจัดการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการด้านกระบวนการรวม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.54 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเนื่องงานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดีมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง มีบริเวณที่รอรับบริการที่สะอาดและ สะดวกมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการรวม 4 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.74 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.86 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีมากที่สุด

ด้านคุณภาพของบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.66 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.67 โดยมีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจการบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.75 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต.มากที่สุด

จุดเด่น การรวมกลุ่มของผู้สูงอายุ มีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีการส่งเสริมผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และการดูแลสุขภาพของผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

จุดด้อย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีรายได้ ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และมีการจัดสรรงบประมาณในด้านนี้น้อย

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรหางบเพิ่มเติมจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการฝึกอาชีพ และการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์

2.งานการให้บริการประชาชนภายในสำนักงาน ผลการประเมินในภาพรวมและรายละเอียดแต่ละ
ด้านดังตารางที่ 4-11 และตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4-11 แสดงระดับความพึงพอใจในการบริการของประชาชนต่อ งานการให้บริการประชาชนภายใน
สำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการจัดการ	4.13	82.57	พึงพอใจมาก
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.55	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.60	พึงพอใจมาก
3.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.13	82.57	พึงพอใจมาก
2.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	82.60	พึงพอใจมาก
1.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.13	82.54	พึงพอใจมาก
2.คุณภาพการบริการ	4.13	82.69	พึงพอใจมาก
3.ความคุ้มค่าของภารกิจ	4.13	82.56	พึงพอใจมาก
4.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.13	82.62	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	82.59	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของประชาชนต่อ งานการให้บริการประชาชน
ภายในสำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม
มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.59 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการจัดการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็น
ร้อยละ 82.57 แยกเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.55
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.57

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็น
ร้อยละ 82.60 แยกเป็น ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.54
ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.69 ด้านความคุ้มค่าของ
ภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ
มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.62

แสดงผลการประเมินรายละเอียดแต่ละด้านด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการ
ประเมิน 7 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4-12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อ งานการให้บริการประชาชนภายในสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 1.ด้านกระบวนการจัดการ			
ด้านที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ชี้แจงอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.12	1.170	พึงพอใจมาก
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	4.10	1.196	พึงพอใจมาก
3.มีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลและมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.11	1.210	พึงพอใจมาก
4.ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.13	1.091	พึงพอใจมาก
5.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	4.12	1.096	พึงพอใจมาก
6.เนื้องานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	1.019	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	1.114	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.การแต่งกายเหมาะสม	4.18	0.818	พึงพอใจมาก
2.ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ กิริยาอ่อนน้อม อภัยยัยดี	4.13	0.763	พึงพอใจมาก
3.ให้บริการอย่างมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.12	0.770	พึงพอใจมาก
4.ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	4.11	0.724	พึงพอใจมาก
5.บริการด้วยความเต็มใจ	4.13	0.786	พึงพอใจมาก
6.มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี	4.11	0.886	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.13	0.801	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
1.เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ	4.17	0.842	พึงพอใจมาก
2.มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานในการให้บริการ	7.13	0.896	พึงพอใจมาก
3.มีสถานที่ให้บริการที่เพียงพอ	4.14	0.897	พึงพอใจมาก
4.มีบริเวณที่รอรับบริการที่สะอาดและสะดวก	4.16	0.943	พึงพอใจมาก
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.11	0.935	พึงพอใจมาก
6.มีแบบฟอร์มและแนะนำวิธีการเข้ารับบริการเป็นตัวอย่าง ณ จุดการให้บริการที่สะดวกต่อการอ่าน	4.06	1.030	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.918	พึงพอใจมาก
รวมกระบวนการจัดการ	4.13	1.023	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ด้านที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ			
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.15	1.132	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.13	1.182	พึงพอใจมาก
3.เจ้าหน้าที่มีความยินดี เต็มใจและมุ่งมั่นต่อการให้บริการ	4.10	1.112	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	1.142	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 5 คุณภาพการบริการ			
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.14	0.937	พึงพอใจมาก
2.ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับการมาขอรับบริการ	4.12	0.951	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.943	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 6 ความคุ้มค่าของภารกิจ			
1.มีสถานที่เหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	3.91	0.683	พึงพอใจมาก
2.อุปกรณ์มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการ	4.26	0.617	พึงพอใจมาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ อบต.ใช้ในแต่ละปีงบประมาณ	4.21	0.550	พึงพอใจมาก
4.ความคุ้มค่าของงบประมาณต่อระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.15	0.861	พึงพอใจมาก
รวม	4.13	0.952	พึงพอใจมาก
ด้านที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1.ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจาก อบต.	4.13	0.858	พึงพอใจมาก
2.ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต.	4.27	0.866	พึงพอใจมาก
3.การปรับปรุงงานบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ	4.16	0.849	พึงพอใจมาก
4.การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.867	พึงพอใจมาก
5.อบต.มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ	4.12	0.869	พึงพอใจมาก
รวม	4.14	0.868	พึงพอใจมาก
รวมคุณภาพการให้บริการ	4.14	0.912	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	0.963	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ความพึงพอใจในบริการของประชาชนต่อ งานการให้บริการ ประชาชน ภายในสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 4.13) คิดเป็นร้อยละ 82.59 เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการจัดการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการด้านกระบวนการรวม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.62 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเนื่องงานในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายเหมาะสมมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.57 โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการรวม 4 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.54 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีมากที่สุด

ด้านคุณภาพของบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.66 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยมีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการให้บริการมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจการบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.61 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต.มากที่สุด

จุดเด่น เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

จุดด้อย จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยกว่าปริมาณงานที่ปฏิบัติ

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรจัดสรรงบประมาณทางด้านบุคลากร เพื่อให้สามารถจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยในการให้บริการภายในสำนักงานให้มากขึ้น

ตอนที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รวม 3 งาน ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4-13 แสดงระดับความพึงพอใจในการบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการจัดการ	4.13	82.55	พึงพอใจมาก
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.53	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.61	พึงพอใจมาก
3.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.13	82.52	พึงพอใจมาก
2.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	82.62	พึงพอใจมาก
1.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.13	82.63	พึงพอใจมาก
2.คุณภาพการบริการ	4.13	82.62	พึงพอใจมาก
3.ความคุ้มค่าของภารกิจ	4.13	82.60	พึงพอใจมาก
4.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.13	82.61	พึงพอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	4.13	82.58	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้ง 7 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.58 เมื่อแยกแต่ละด้านพบว่า

ด้านกระบวนการจัดการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.55 แยกเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.53 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.61 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.52

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.62 แยกเป็น ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.63 ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.62 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.61

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่โคกผู้ให้บริการ

จากการตรวจสอบผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์ จำนวน 20 ราย นำเสนอผลการประเมินในภาพรวม ดังนี้

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในการประสานกันทำงานภายในองค์กร และส่วนใหญ่พึงพอใจการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการให้บริการก่อนเวลาทำการ ไม่มีการพักเที่ยงและล่วงเวลาทำการไปถึงเวลา 18.00 น. และมีเจ้าหน้าที่ประจำทุกวันเสาร์- อาทิตย์ และวันหยุดราชการ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดเพชรบุรี การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ซ่อมแซมถนน ระบบประปา ไฟฟ้าสาธารณะ และการดูแลรักษาความสะอาดภายในตำบล งานด้านการให้บริการภายในสำนักงาน มีการทำงานประสานกันของทุกส่วนราชการ ระหว่างบุคลากรของสำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก มีความสะอาด เรียบร้อย มีบริเวณที่รอรับบริการที่สะอาด สะดวกและเพียงพอ มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอน และมีป้ายบอก จุดบริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการด้านต่างๆ มีแผนผังโครงสร้างส่วนราชการที่ชัดเจน มีแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกเอกสารให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในเกณฑ์ดี พร้อมใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ควรพิจารณาเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

- 1.ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มีความต้องการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคหลายแห่ง แต่งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ผู้บริหารควรประสานขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย
- 2.ด้านสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์ มีงบประมาณสนับสนุนด้านนี้จำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มที่ยากจน และผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม
- 3.ด้านการบริการภายในสำนักงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยกว่าปริมาณงาน ควรจัดสรรหาตำแหน่งบุคลากรเพิ่มเติม หรือจัดสรรงบประมาณในการจ้างบริการ เพื่อให้สามารถจัดหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยในการให้บริการประชาชนภายในสำนักงานให้มากขึ้น