



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โดย  
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น  
ตุลาคม ๒๕๖๒

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย  
ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔  
งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย

| งานบริการ                             | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละความ<br>พึงพอใจ | ระดับ<br>คะแนน |
|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------|
| ๑) งานด้านสาธารณสุข                   | ๔.๘๖                     | ๙๗.๑๐                 | ๑๐             |
| ๒) งานด้านการศึกษา                    | ๔.๗๙                     | ๙๕.๘๐                 | ๑๐             |
| ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี              | ๔.๘๓                     | ๙๖.๕๔                 | ๑๐             |
| ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ๔.๗๗                     | ๙๕.๔๙                 | ๑๐             |
| รวม                                   | ๔.๘๑                     | ๙๖.๒๓                 | ๑๐             |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลานหอย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ  
ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒๓ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๕% (ค่า  $\alpha = 0.05$ ) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านและแต่ละกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

##### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

##### ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒๓ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

##### ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการงานด้านสาธารณสุข

##### ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๒.๕๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปร้อยละ ๔๒.๕๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๙.๑๗ ประกอบรับจ้าง ร้อยละ ๓๕.๘๓



ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการงานด้านสาธารณสุข  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มี  
รายละเอียด ดังนี้

#### ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๑๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความ  
ยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก  
ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๓๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความ  
สะดวกรวดเร็ว รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และ ความเพียงพอต่อช่องทางการ  
ให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๙๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่  
เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ  
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ  
ตามลำดับ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖๕ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีการจัดผังการให้บริการ  
ได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม รองลงมา มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน  
และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านสาธารณสุข  
-ไม่มี

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการงานด้านการศึกษา

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๗๕ มี อายุ ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๒๖.๒๕ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๕.๐๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๖.๒๕

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

#### ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต้องงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๕๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต้องงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๕๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๙๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมา ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต้องงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ



## ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ ตามลำดับ

## ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

-ไม่มี

## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี

### ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๔๓ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๑๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๐.๐๐

### ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

#### ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๕๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือการให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

### ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

-ไม่มี

### ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๗.๕๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๔.๑๗ ระดับการศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๗.๕๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๖.๖๗

#### ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมและรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

##### ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๕๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

### ด้านช่องทางในการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๙๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๕๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

-ไม่มี



## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการ ทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร ๒๕๕๐: ๖๖) ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ในงานงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เช่นกัน ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความ

พึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป