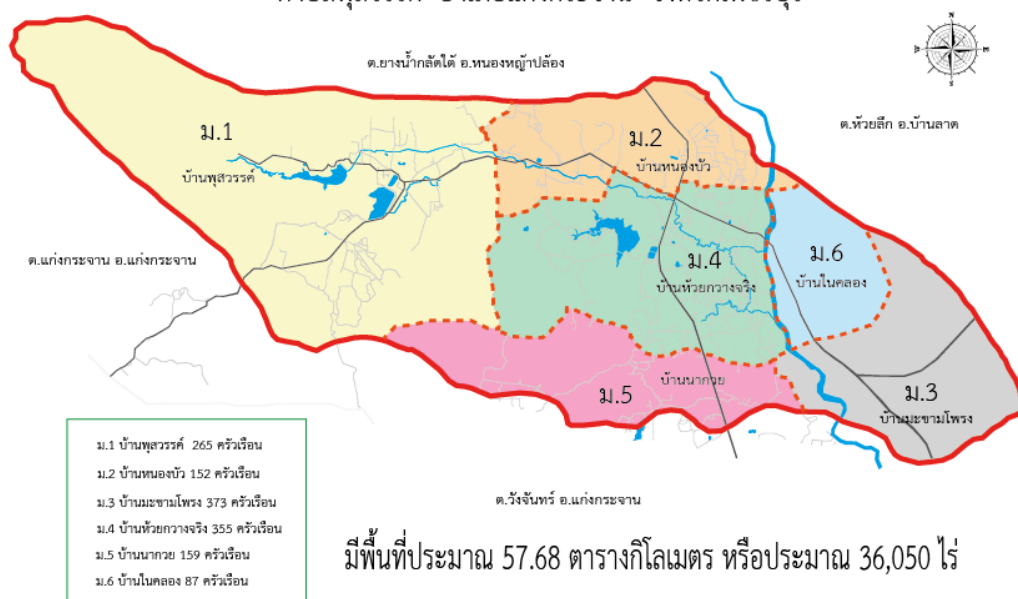
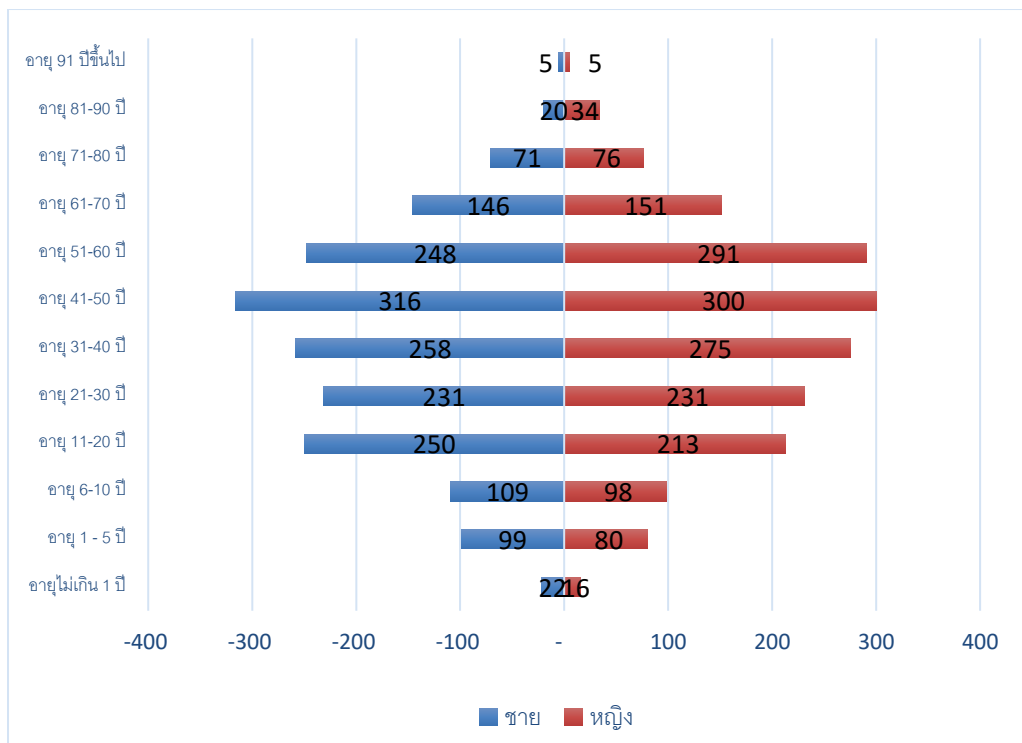




องค์การบริหารส่วนตำบลพสุวรรณ์ แบ่งพื้นที่บริการออกเป็น ๖ หมู่บ้าน รายละเอียด ดังนี้
ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านพสุวรรณ์	265
2	บ้านหนองบัว	152
3	บ้านมะขามโพรง	373
4	บ้านห้วยกวางจริง	355
5	บ้านนาگوی	159
6	บ้านในคลอง	87



พระมิตประชากรตำบลพสุวรรณ์

หน่วยบริการพื้นฐานในตำบลพยุหะ ประกอบด้วย

1. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
 - 1.1 โรงเรียนบ้านพยุหะ จำนวน 8 ห้องเรียน
 - 1.2 โรงเรียนบ้านมะขามโพรง จำนวน 8 ห้องเรียน
 - 1.3 โรงเรียนบ้านห้วยขวางจริง จำนวน 11 ห้องเรียน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
 - 2.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพยุหะ
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง
 - 3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านมะขามโพรง
4. ศาสนสถาน จำนวน 1 แห่ง
 - 4.1 วัดห้วยขวางจริง

5. การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีภาวะพึ่งพิง ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงข้อมูลการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (ราย)	หญิง (ราย)	รวม	ร้อยละ
60 – 69	162	174	336	61.76
70 - 79	66	77	143	26.29
80 – 89	22	34	56	10.29
90 ขึ้นไป	5	4	9	1.66
รวม	255	289	544	100

ตารางที่ 1.3 แสดงข้อมูลการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้มีภาวะพึ่งพิง

ประเภท	ชาย (ราย)	หญิง (ราย)	รวม
ผู้พิการ	41	36	77
ผู้มีภาวะพึ่งพิง	3	7	10

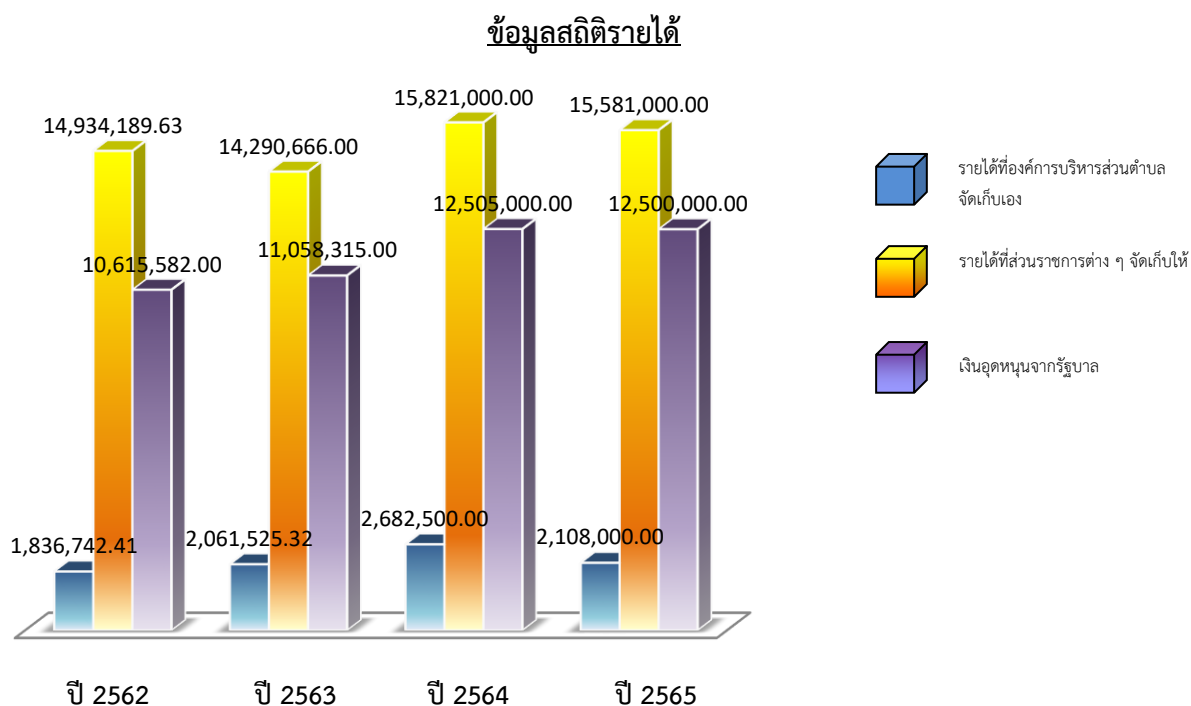
ตารางที่ 1.4 แสดงข้อมูลรายรับ

รายได้	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	2562	2563	2564	2565
1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	1,836,742.41	2,061,525.32	2,682,500.00	2,108,000.00
2. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	14,934,189.63	14,290,666.00	15,821,000.00	15,581,000.00
3. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	10,615,582.00	11,058,315.00	12,505,000.00	12,500,000.00
รวมรายได้ทั้งสิ้น	27,386,514.04	27,410,506.32	31,008,500.00	30,189,000.00

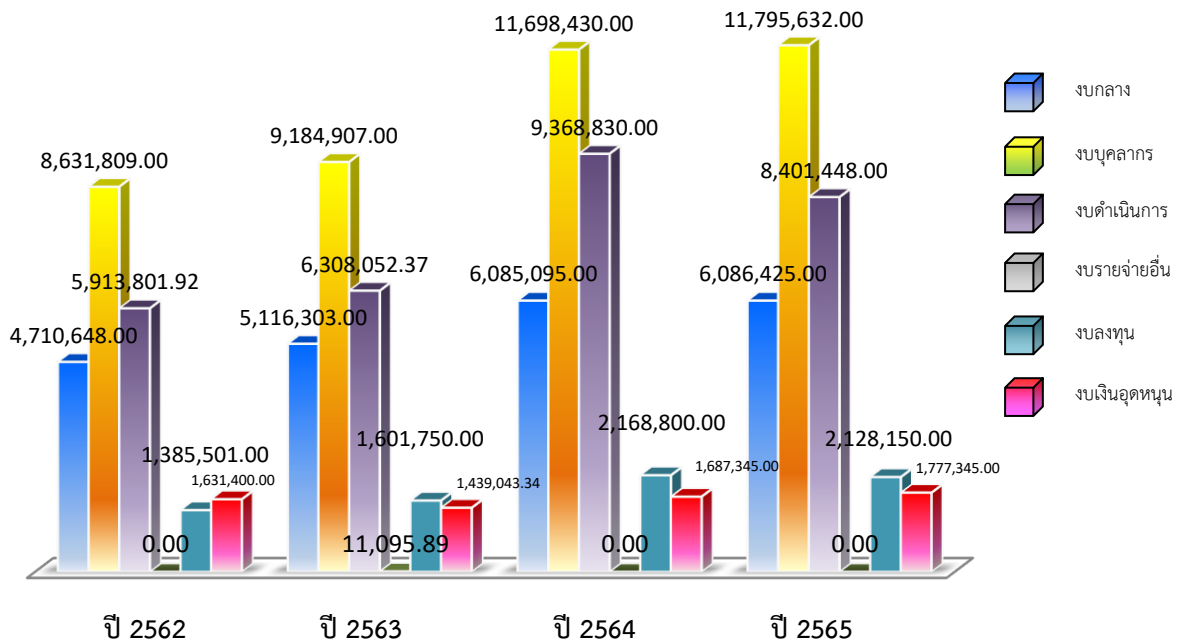
ตารางที่ 1.5 แสดงข้อมูลรายจ่าย

รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	2562	2563	2564	2565
1. งบกลาง	4,710,648.00	5,116,303.00	6,085,095.00	6,086,425.00
2. งบบุคลากร	8,631,809.00	9,184,907.00	11,698,430.00	11,795,632.00
3. งบดำเนินการ	5,913,801.92	6,308,052.37	9,368,830.00	8,401,448.00
4. งบลงทุน	1,385,501.00	1,601,750.00	2,168,800.00	2,128,150.00
5. งบเงินอุดหนุน	1,631,400.00	1,439,043.34	1,687,345.00	1,777,345.00
6. งบรายจ่ายอื่น	0.00	11,095.89	0.00	0.00
รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	22,273,159.92	23,661,151.60	31,008,500.00	30,189,000.00

แผนภูมิแสดงสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 - 2565



ข้อมูลสถิติรายจ่าย



การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ๕ ส่วนราชการ ๑ หน่วยตรวจสอบ และ ๑ ศพด. ตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลนั้น ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัดและวิธีการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ออกแบบสอบถามโดยเพิ่มรายละเอียดต่างๆ เข้าไปในแต่ละด้าน หลังจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ได้พิจารณาความเหมาะสม เพื่อให้การกำหนดชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามช่วยระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการไปขอรับบริการ ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ในด้านต่างๆ ข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจต่างๆ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณให้ดีขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณ
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรในหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลพยุสวรรณ ม.1-ม.6 ที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุสวรรณในครั้งนี้ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัดซึ่งกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ได้กำหนดไว้ คือ เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี และเพื่อให้เห็นถึงรูปแบบของการวิจัย คณะผู้วิจัย จึงได้กำหนดระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและเจาะจง จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 350 คน

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้ คณะผู้ประเมินได้ทำการแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะกำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ได้เคยมาขอใช้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2565 โดยกระจายการเก็บข้อมูลให้มีผู้ใช้บริการครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้

การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ได้ดำเนินการโดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2565 รวมระยะเวลาทั้งหมด 2 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ประเมินได้เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่ต้องการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้ประสบพบเห็นจากการมาขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ประเมินได้วางแผนการดำเนินการโดยศึกษาเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้ โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

ผู้ประเมินได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
	3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
	4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
	5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การประเมินผล

ในส่วนการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะสุวรรณ์ นั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าว คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 0	เท่ากับคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50	
“	1	“	ร้อยละ 50.00 – 55.00
“	2	“	ร้อยละ 55.01 – 60.00
“	3	“	ร้อยละ 60.01 – 65.00
คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 4	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 65.01 – 70.00
“	5	“	ร้อยละ 70.01 – 75.00
“	6	“	ร้อยละ 75.01 – 80.00
“	7	“	ร้อยละ 80.01 – 85.00
“	8	“	ร้อยละ 85.01 – 90.00
คุณภาพของการให้บริการ	ระดับ 9	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 90.01 – 95.00
“	10	“	ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ขององค์การส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผล ดังนี้

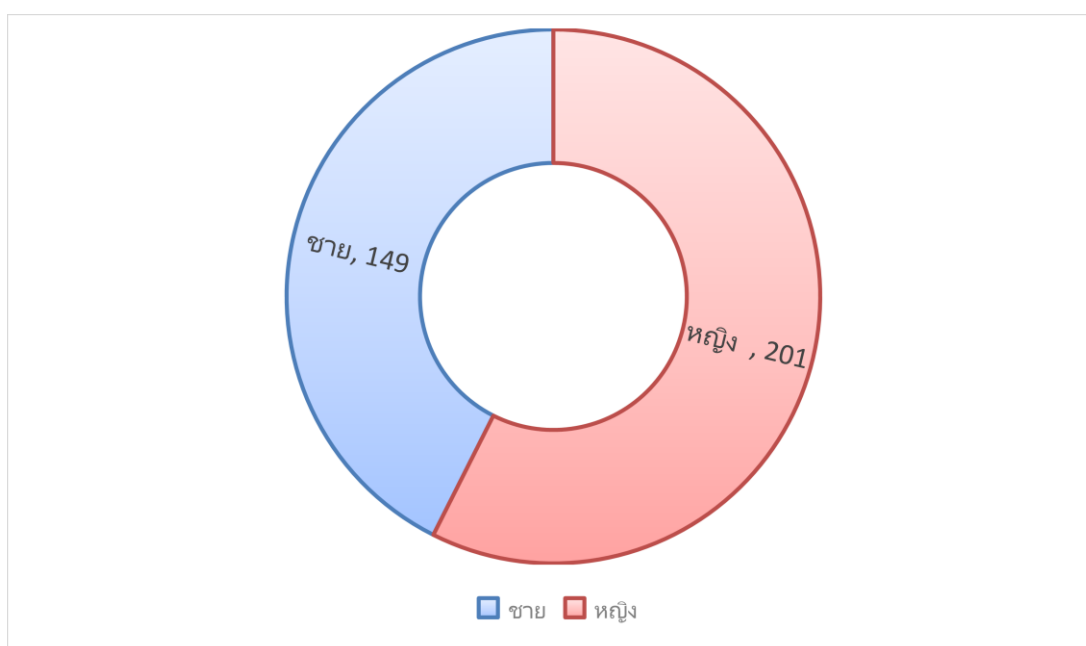
แบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ มีจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	149	42.57
หญิง	201	57.43
รวม	350	100.00

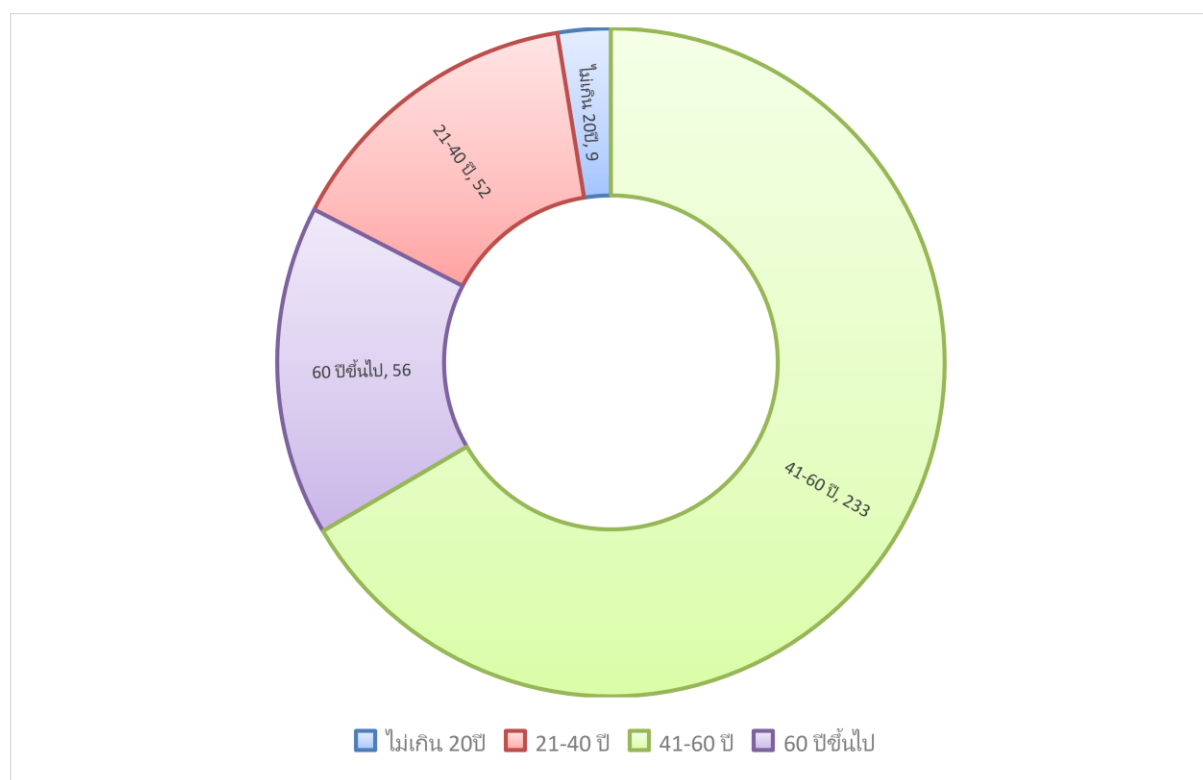
จากตารางที่ 2.1 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 57.43 และเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	9	2.57
21 – 40 ปี	52	14.86
41 – 60 ปี	233	66.57
60 ปีขึ้นไป	56	16.00
รวม	350	100.00

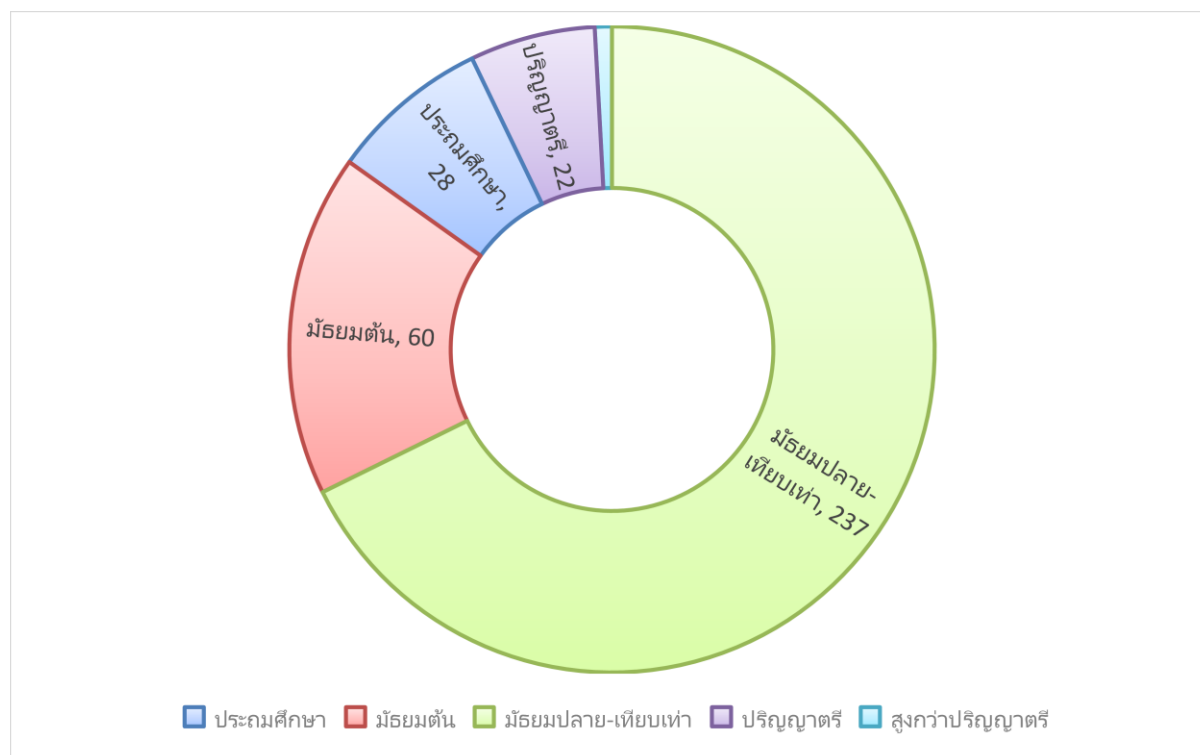
จากตารางที่ 2.2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 66.57 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.57 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	28	8.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	17.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	237	67.71
ปริญญาตรี	22	6.29
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.86
รวม	350	100.00

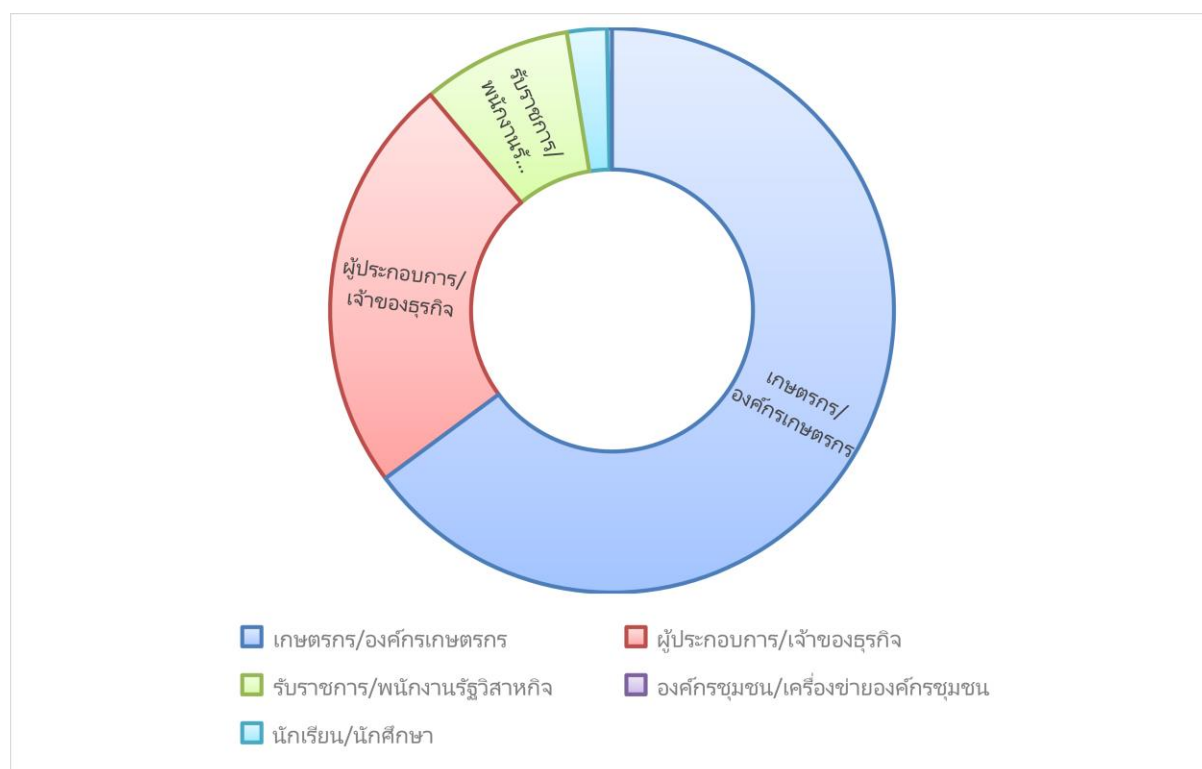
จากตารางที่ 2.3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	227	64.86
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	84	24.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	8.57
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	0.29
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.28
รวม	350	100.00

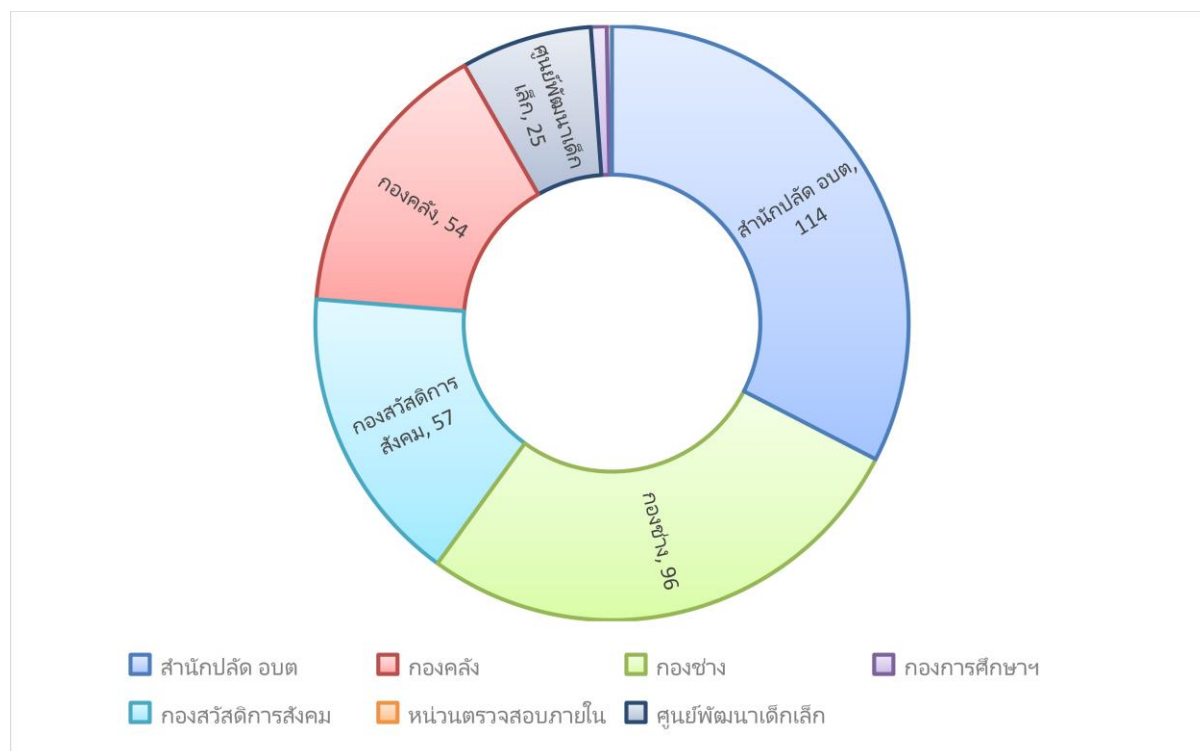
จากตารางที่ 2.4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมา มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 และมีอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนราชการที่มาขอรับบริการ

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด อบต.	114	32.57
กองคลัง	54	15.42
กองช่าง	96	27.43
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	3	0.86
กองสวัสดิการสังคม	57	16.29
หน่วยตรวจสอบภายใน	1	0.29
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	25	7.14
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2.5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนราชการที่มาขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการจากสำนักปลัด อบต. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.57 รองลงมา มาขอรับบริการจากกองช่าง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.43 มาขอรับบริการจากกองสวัสดิการสังคม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.29 มาขอรับบริการจากกองคลัง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 มาขอรับบริการจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 มาขอรับบริการจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 และมาขอรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ



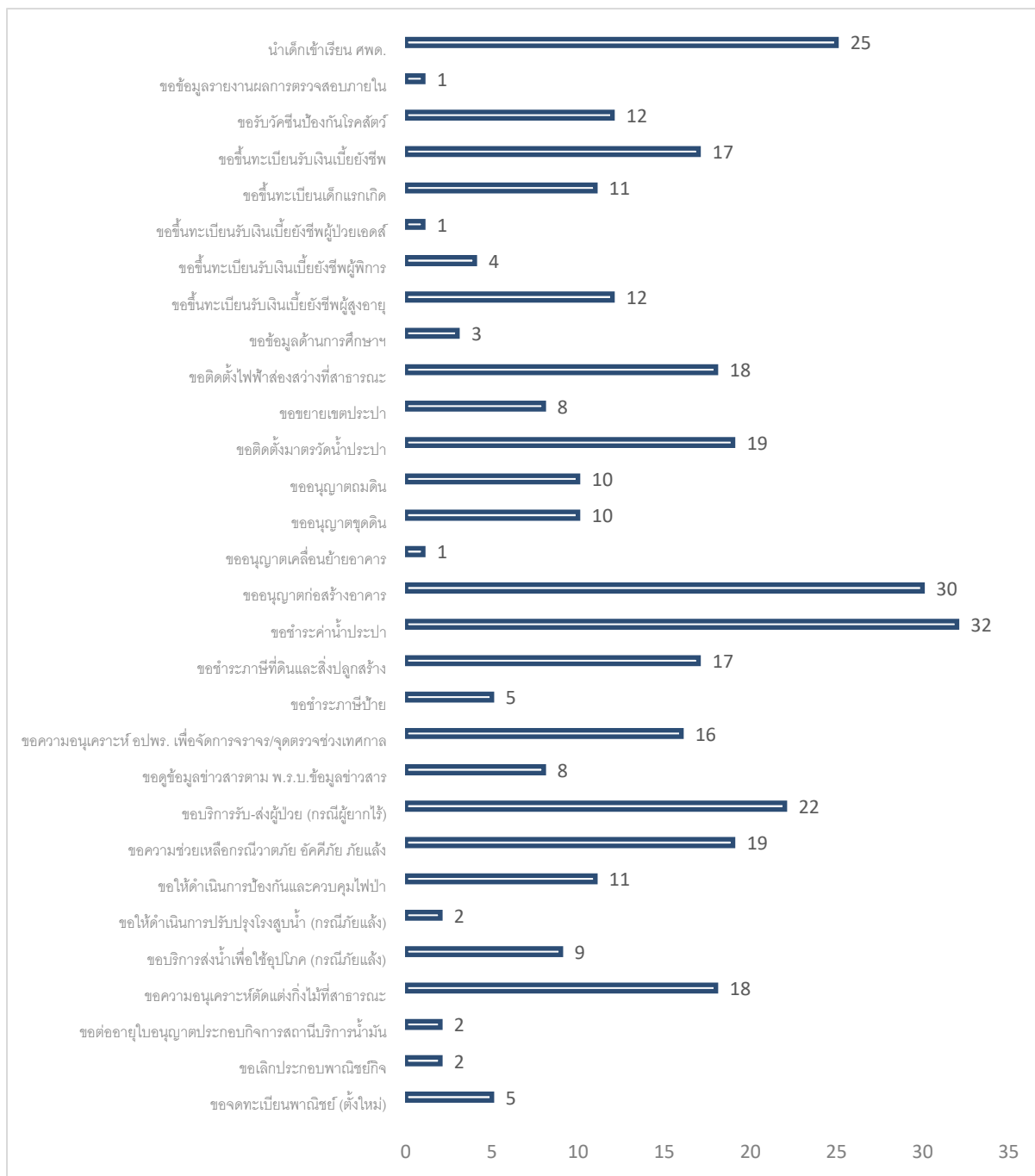
ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับบริการ

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขอจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)	5	1.43
ขอเลิกประกอบพาณิชย์กิจ	2	0.57
ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	2	0.57
ขอความอนุเคราะห์ตัดแต่งกิ่งไม้ที่สาธารณะ	18	5.14
ขอบริการส่งน้ำเพื่อใช้อุปโภค (กรณีภัยแล้ง)	9	2.57
ขอให้ดำเนินการปรับปรุงโรงสูบน้ำ (กรณีภัยแล้ง)	2	0.57
ขอให้ดำเนินการป้องกันและควบคุมไฟป่า	11	3.14
ขอความช่วยเหลือกรณีวาตภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง	19	5.43
ขอบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (กรณีผู้ยากไร้)	22	6.29
ขอข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	8	2.28
ขอความอนุเคราะห์ อปพร. เพื่อจัดการจราจร/จุดตรวจช่วงเทศกาล	16	4.57
ขอชำระภาษีป้าย	5	1.43
ขอชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	17	4.86
ขอชำระค่าน้ำประปา	32	9.14
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	30	8.57
ขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร	1	0.29
ขออนุญาตขุดดิน	10	2.86
ขออนุญาตถมดิน	10	2.86
ขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	19	5.43
ขอขยายเขตประปา	8	2.28
ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างที่สาธารณะ	18	5.14
ขอข้อมูลด้านการศึกษาฯ	3	0.86
ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	12	3.43
ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ	4	1.14
ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	1	0.29
ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	11	3.14
ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพ	17	4.86
ขอรับวัคซีนป้องกันโรคสัตว์	12	3.43

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับบริการ (ต่อ)

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขอข้อมูลรายงานผลการตรวจสอบภายใน	1	0.29
นำเด็กเข้าเรียน ศพด.	25	7.14
รวม	350	100.00

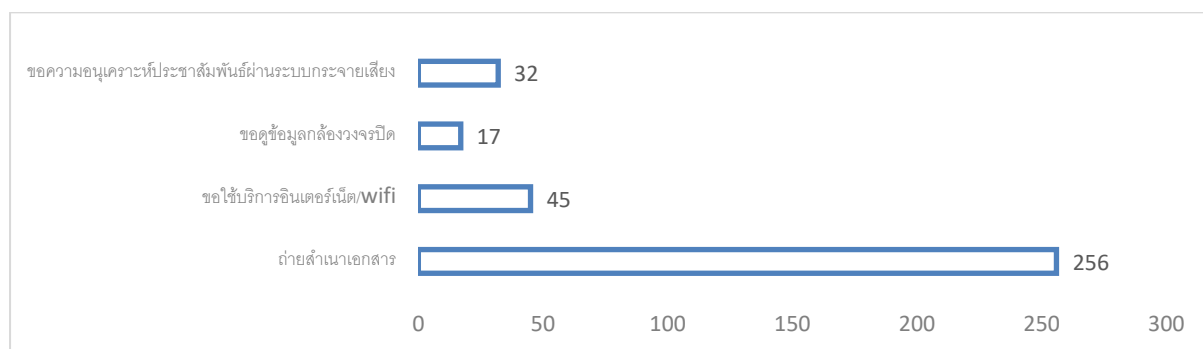
จากตารางที่ 2.6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการขอชำระค่าน้ำประปา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 รองลงมา มารับบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 นำเด็กเข้าเรียน ศพด. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ขอรับบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (กรณีผู้ยากไร้) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 ขอความช่วยเหลือกรณีวาทภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 ขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างที่สาธารณะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 ขอความอนุเคราะห์ตัดแต่งกิ่งไม้ที่สาธารณะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 ขอชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 ขอความอนุเคราะห์ อปพร.เพื่อจัดการจราจร/จุดตรวจช่วงเทศกาล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.43 ขอรับวัคซีนป้องกันโรคสัตว์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.43 ขอให้ดำเนินการป้องกันและควบคุมไฟฟ้า 11 คิดเป็นร้อยละ 3.14 ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 ขออนุญาตขุดดิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ขออนุญาตถมดิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ขอบริการส่งน้ำเพื่อใช้อุปโภค (กรณีภัยแล้ง) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.57 ขอข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 ขอขยายเขตประปา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 ขอจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ขอชำระภาษีป้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 ขอข้อมูลด้านการศึกษาฯ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.86 ขอเลิกประกอบพาณิชย์กิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ขอให้ดำเนินการปรับปรุงโรงสูบน้ำ (กรณีภัยแล้ง) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 และมารับบริการขอข้อมูลรายงานผลการตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการอื่นๆ

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ถ่ายสำเนาเอกสาร	256	73.14
ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/wifi	45	12.86
ขอข้อมูลลูกลี้ยงวงจรปิด	17	4.86
ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบกระจายเสียง	32	9.14
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2.7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 73.14 รองลงมามารับบริการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต/wifi จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 มารับบริการขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบกระจายเสียง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 และมารับบริการขอข้อมูลลูกลี้ยงวงจรปิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 ตามลำดับ



2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ตารางที่ 2.8 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้านเวลา

ความพึงพอใจด้านเวลา	$\bar{x}$	แปลผล
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.223	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.400	มาก
รวม	4.311	มาก

จากตารางที่ 2.8 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.311$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.400$) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.223$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.9 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.414	มาก
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้/ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	4.480	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีบัตรคิวในการรอรับบริการ	4.509	มากที่สุด
รวม	4.468	มาก

จากตารางที่ 2.9 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.468$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.509$) รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้/ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.480$) และมีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.414$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	แปลผล
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.546	มากที่สุด
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.431	มาก
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.480	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.526	มากที่สุด
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.511	มากที่สุด
รวม	4.499	มาก

จากตารางที่ 2.10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.499$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.546$) รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.526$) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.511$) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.480$) และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.431$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	แปลผล
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.291	มาก
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.386	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี WIFI ฯลฯ	4.237	มาก
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.340	มาก
รวม	4.314	มาก

จากตารางที่ 2.11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.314$) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.386$) รองลงมา ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.340$) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.291$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.237$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	$\bar{X}$	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.271	มาก
รวม	4.271	มาก

จากตารางที่ 2.12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะอยู่ในระดับ มาก
($\bar{X} = 4.271$)

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พยุหะ

ตารางที่ 2.13 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลพยุหะ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านเวลา	10	8.623	86.23	8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	15	13.403	89.35	8
3. ด้านบุคลากร	25	22.494	89.98	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20	17.254	86.27	8
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม	5	4.271	85.42	8
รวม	75	66.046	88.06	8

จากตารางที่ 2.13 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ในภาพรวม พบว่า มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 8 ซึ่งเป็นระดับ
คุณภาพที่สูง คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 66.046 จากคะแนนเต็ม 75 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.06
ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง คือ ได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.06 โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านเวลา** ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.23 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.400)
- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ,มีบัตรคิวในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.509)
- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 89.98 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.526)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.27 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.340)
- **ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม** ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสุวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.42 (ค่าเฉลี่ย 4.271)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ควรรักษาระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ ปรับปรุง และความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะ สามารถสรุปได้ดังนี้

- ควรมีการนำเทคโนโลยีกล้องวงจรปิดมาปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย ความถี่ 23
- ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้ชัดเจน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ความถี่ 15
- ควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ความถี่ 8
- ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน ความถี่ 5

ภาคผนวก