



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ  
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ และคณะ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี และ (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ จำนวน 326 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2563 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการศึกษา

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.644) คิดเป็นร้อยละ 92.88 แยกตามภาระงาน ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.534) คิดเป็นร้อยละ 90.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.560) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.559) คิดเป็นร้อยละ 91.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.584) คิดเป็นร้อยละ 91.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.559) คิดเป็นร้อยละ 91.18

### 2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.721) คิดเป็นร้อยละ 94.42

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.686) คิดเป็นร้อยละ 93.72

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.674) คิดเป็นร้อยละ 93.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก  
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.684) คิดเป็นร้อยละ 93.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82

### 3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.532)  
คิดเป็นร้อยละ 90.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.551)  
คิดเป็นร้อยละ 91.02

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.535)  
คิดเป็นร้อยละ 90.70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก  
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.572) คิดเป็นร้อยละ 91.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย = 4.548) คิดเป็นร้อยละ 90.96

### 4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.787)  
คิดเป็นร้อยละ 95.74

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.785)  
คิดเป็นร้อยละ 95.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.776)  
คิดเป็นร้อยละ 95.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก  
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย = 4.776) คิดเป็นร้อยละ 95.52

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ  
สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ  
ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของชุมชน การจัดการขยะ  
และความสะอาด การตัดหญ้า ตัดกิ่งต้นไม้บริเวณเส้นทางสายเลียบคลองชลประทานและปรับปรุง  
ภูมิทัศน์ตามจุดสำคัญประจำแต่ละหมู่บ้านให้เกิดความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในเขตพื้นที่ตำบลตำบ่อ ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตร ทำนา ทำสวนและ  
เลี้ยงสัตว์ เป็นชุมชนที่เก่าแก่ มีทุนทางธรรมชาติ ทุ่งนาข้าว การเลี้ยงสัตว์และทุนทางสังคม  
วัฒนธรรม วิถีชีวิตของชาวบ้านประเพณีวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้าน ตลอดจนวัดที่มีอายุเก่าแก่  
วัดตำบ่อ วัดระหารน้อย วัดศาลาเขื่อน ซึ่งควรจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านการท่องเที่ยววิถีชีวิตชุมชน  
วัฒนธรรมประเพณีและการเปิดตลาดสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน ผลิตภัณฑ์การเกษตรของชาวบ้าน



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการ  
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ใน  
ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโยธา ร้อยละ 91.18
2. ด้านการศึกษา ร้อยละ 93.82
3. ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.96
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.52

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 92.88

ระดับความพึงพอใจ

	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
✓	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

## มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	(1) งานด้านบริการกฎหมาย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		(2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		(5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		(6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(10) งานด้านสาธารณสุข
			(11) งานด้านอื่นๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น
			- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ