



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู ในปีงบประมาณ 2564 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบรูที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู 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. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู จำนวน 310 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2564 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบรูที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบรู ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 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 = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา

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

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.670) คิดเป็นร้อยละ 93.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.772) คิดเป็นร้อยละ 95.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.794) คิดเป็นร้อยละ 95.88

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.748) คิดเป็นร้อยละ 94.96

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.763) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.748) คิดเป็นร้อยละ 94.96

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.837) คิดเป็นร้อยละ 96.74

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.839) คิดเป็นร้อยละ 96.78

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.841) คิดเป็นร้อยละ 96.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.843) คิดเป็นร้อยละ 96.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากสภาพพื้นที่ในตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่ชาวบ้านส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำไร่และทำสวน เลี้ยงสัตว์ มีลักษณะชุมชนเป็นชุมชนชานนาเก่าแก่ที่คนในชุมชนมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด มีความรักสามัคคีช่วยเหลือ แบ่งปันและเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะการตั้งถิ่นฐานเป็นกลุ่มบ้าน และกระจายไปตามเส้นทางคมนาคม ซึ่งมีถนนคู่ขนานกับคลองชลประทานเพื่อการเกษตร

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ มีหมู่บ้านที่รับผิดชอบดูแลจำนวน 6 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมดจำนวน 2,877 คน จำนวนครัวเรือน 804 ครัวเรือน จากการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่าชาวบ้านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีมากในทุกๆด้าน อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานภายในที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ที่มีการเขียนแผนผังขั้นตอนการติดต่อกับงานของแต่ละแผนกให้ชาวบ้านที่มาติดต่อกันได้เข้าใจอย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับคอยแนะนำและอำนวยความสะดวกประจำตลอดเวลา การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ทำให้ชาวบ้านเกิดความประทับใจพึงพอใจที่มาใช้บริการดังกล่าว

- ทางด้านกายภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ควรมีการเพิ่มป้ายแนะนำสถานที่ตั้งหน่วยงานสำคัญๆ ให้เพิ่มมากขึ้นตามเส้นทางสายหลัก ควรมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อย การปรับภูมิทัศน์ด้วยการปลูกไม้ดอก ไม้ประดับหรือจะทำเป็นแนวรั้วปลูกผักกินได้ตามสองข้างทางภายในชุมชนเป็นการสื่อความหมายและสะท้อนถึงอัตลักษณ์ของแหล่งชุมชนทางการเกษตร

- การดูแลซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์กล้องวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟสัญญาณต่างๆ ให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งาน เพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ ตลอดจนความปลอดภัยภายในชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- เนื่องจากพื้นที่ตำบลตำบลตำหรุ เป็นชุมชนที่ชาวบ้านประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม เพาะปลูกทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ซึ่งมีลักษณะทางกายภาพของชุมชนเป็นจุดเด่น มีความร่มรื่น มีวิถีชีวิตวัฒนธรรมในรูปแบบสังคมชานนา มีแหล่งการเรียนรู้ภูมิปัญญาของท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ของชุมชน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานพัฒนาชุมชน เกษตรอำเภอ การท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด เพชรบุรี หอการค้าเพชรบุรี ภาคธุรกิจเอกชนในด้านการบริการ จัดตั้ง “ตลาดความสัมพันธ์ชุมชน” เพื่อให้ชาวบ้านได้นำเอาผลผลิต ผลิตภัณฑ์ของชุมชนจากภูมิปัญญาชาวบ้าน มาวางจำหน่าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวจากภายนอกชุมชนที่ผ่านเส้นทางดังกล่าว มาเที่ยวชม สร้างรายได้เสริม แต่จะต้องมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ๆ เกี่ยวข้อง จัดทำให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนต่อไป

- ควรนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการทำงานขององค์การให้มากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและสามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนของหน่วยงานได้ ควรให้มีการปรับปรุงข้อมูลขององค์กรให้เป็นปัจจุบันซึ่งสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานให้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากขึ้น โดยเฉพาะการจัดทำฐานข้อมูลต่างๆ ของตำบลตำหรุ



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการ
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ใน
ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโยธา ร้อยละ 94.64
2. ด้านการศึกษา ร้อยละ 95.82
3. ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.10
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.80

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 95.58

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	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับบริการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีกำรสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	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) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคัม
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น
			- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ