



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร ในปีงบประมาณ 2565 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำหฺร จำนวน 306 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวดต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.704) คิดเป็นร้อยละ 94.08

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.699) คิดเป็นร้อยละ 93.98

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.788) คิดเป็นร้อยละ 95.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.798) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799)
คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.793) คิดเป็นร้อยละ 95.86

3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.761)
คิดเป็นร้อยละ 95.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.780)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.770)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.734) คิดเป็นร้อยละ 94.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24

4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.837)
คิดเป็นร้อยละ 96.74

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850)
คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.846) คิดเป็นร้อยละ 96.92

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.843) คิดเป็นร้อยละ 96.86

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่ในซอยแยกเข้าไปจนถึงด้านในสุดของซอย ซึ่งอาจจะทำให้บุคคลภายนอกหรือผู้ที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกับพื้นที่มาก่อนเดินทางไปติดต่อที่ทำการค่อนข้างจะไม่สะดวก จึงขอเสนอแนะให้มีการจัดทำป้ายแนะนำที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุเป็นระยะๆ ทั้งจากเส้นทางถนนชลประทานจากวัดตำรุมายังที่ทำการ และจากเส้นทางถนนเขตติดต่อกับตำบลไร่สะท้อน เส้นทางสายรองจากวัดท่ามะเกลือมายังถนนชลประทาน โดยเฉพาะก่อนถึงทางแยกซอยเลี้ยวเข้าไปยังที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ ควรมีการทำป้ายชี้บอกสถานที่ให้เด่นชัด

การเตรียมความพร้อมด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยของแต่ละชุมชน เพื่อป้องกันเหตุร้ายและอุบัติเหตุต่างๆ ควรมีการติดตั้ง กล้องวงจรปิดเพิ่มเติมให้ครบทุกจุดสำคัญๆ รวมทั้งไฟฟ้าสัญญาณ ไฟกระพริบ ตามจุดแยกของถนนเขตพื้นที่รับผิดชอบ

การดูแลรักษาความสะอาดและสภาพแวดล้อมของแต่ละชุมชน ควรจัดกิจกรรมรณรงค์บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ร่วมกับชาวบ้านแต่ละชุมชนตามเทศกาลสำคัญต่างๆ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือ เช่น การตัดแต่งต้นไม้ตามแนวถนนสายต่างๆ

ควรเพิ่มจุดติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันไฟไหม้ อุปกรณ์การดับเพลิง ถังพ่นสารเคมีสำหรับไฟไหม้ ในชุมชนทุกชุมชนที่คาดว่าจะจะเป็นจุดเสี่ยงสำคัญๆ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในช่วงหน้าแล้ง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

พื้นที่ตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีขนาดค่อนข้างใหญ่ มีลักษณะของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพทำเกษตรกรรม ทำนา ปลูกพืชไร่ พืชสวน พืชผักสวนครัวและเลี้ยงสัตว์ ลักษณะการตั้งถิ่นฐานเป็นกลุ่มบ้าน ชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นคนพื้นเพดั้งเดิม มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างใกล้ชิดทางระบบเครือญาติ ความสามัคคีร่วมมือกันของคนในชุมชนเกิดเป็นจุดแข็งที่ดี มีทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรมที่ดี และมีสภาพภูมิศาสตร์ที่ตั้งของชุมชนเกษตรกรรมที่ทำให้เป็นแหล่งผลิตสินค้าทางการเกษตรและอาหารที่สำคัญของจังหวัดเพชรบุรี อีกทั้งยังมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงาม ดังนั้นแล้วตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีจึงเป็นชุมชนที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะส่งเสริมสนับสนุนด้วยการพัฒนาให้เป็นชุมชนการท่องเที่ยวเชิงเกษตร มีแหล่งเรียนรู้ต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับการศึกษาดูงาน และการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนการเกษตร ชาวนา ชาวสวน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมโดยมีวัดในชุมชนเป็นศูนย์กลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ อาทิเช่น สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(สาขาชะอำ) หอการค้าจังหวัดเพชรบุรี สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี และสำนักงานจังหวัดเพชรบุรี เพื่อผลักดันส่งเสริมพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและศึกษาดูงานด้านการเกษตรศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตภูมิปัญญาท้องถิ่นของตำบลตำหรุ ดังนี้

1. ตลาดนัดผลผลิตการเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยพิจารณาสถานที่เส้นทางคลองชลประทานที่ผ่านวัดตำหรุ ไปยังแก่งกระจานซึ่งมีผู้คนสัญจร และนักท่องเที่ยวใช้เส้นทางดังกล่าวเป็นจำนวนมาก (บริเวณหน้าวัดตำหรุ เป็นจุดที่เหมาะสมที่สุด)
2. ศึกษาและคัดเลือกศูนย์เรียนรู้วิถีชีวิตด้านเศรษฐกิจพอเพียงของแต่ละชุมชน เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาดูงาน ด้านการเกษตร วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น จากนั้นจึงค่อยดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ต่อไป



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโยธา ร้อยละ 94.54
2. ด้านการศึกษา ร้อยละ 95.86
3. ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.24
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.86

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 95.62

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