

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(กิจกรรมผู้สูงอายุ) (3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล) (4) งานบริหารจัดการขยะในตำบล(โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่) และ (5) โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน และ

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน จำนวน 317 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2566 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(กิจกรรมผู้สูงอายุ) (3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล) (4) งานบริหารจัดการขยะในตำบล(โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่) และ (5) โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.834) คิดเป็นร้อยละ 96.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.866) คิดเป็นร้อยละ 97.32

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.66

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

2. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(กิจกรรมผู้สูงอายุ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818)
คิดเป็นร้อยละ 96.36

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.845) คิดเป็นร้อยละ 96.90

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.833)
คิดเป็นร้อยละ 96.66

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834) คิดเป็นร้อยละ 96.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.832) คิดเป็นร้อยละ 96.64

3. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790)
คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.783) คิดเป็นร้อยละ 95.66

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779)
คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

4. ความพึงพอใจงานบริหารจัดการขยะในตำบล(โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.829) คิดเป็นร้อยละ 96.58

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.827) คิดเป็นร้อยละ 96.54

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52

5. ความพึงพอใจโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834) คิดเป็นร้อยละ 96.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834) คิดเป็นร้อยละ 96.68

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จาก ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ สาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ได้ประกาศไว้ คือ “เศรษฐกิจดี สังคมน่าอยู่ ความรู้ทันสมัย ไร้อารทุจริต สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ สะอาด” ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาตำบลโพไร่หวาน ที่ได้กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการต่างๆ สามารถที่จะขับเคลื่อน การพัฒนา เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ตำบล ที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลโพไร่หวาน มาเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ถึงดีมากอย่างต่อเนื่องมาตลอด จนทำให้ได้รับรางวัลดีเด่นระดับประเทศด้านการบริการ สาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบดังกล่าว ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2565-2566 ที่ผ่านมามีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นดังนี้

1. งานด้านบริหารจัดการขยะ (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่) ประสบ ความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ชุมชนที่อยู่ตามแนวถนนสายหลักจากถนนบายพาส(รถไฟ)จนถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี รวมทั้งชุมชนทั้งสองฝากถนน มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มากขึ้น มีเพียงชุมชนรอบนอก (หมู่1 บ้านปลายนา) ที่ยังมีปัญหาด้านความสะอาดบริเวณริมถนน ทั้งสองข้างของหมู่บ้านอยู่เพียงเล็กน้อย ซึ่งกำลังมีการปรับปรุงถนน และการก่อสร้างบ้านเรือนที่ อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น จึงควรมีการรณรงค์ขอความร่วมมือจากชาวบ้านให้ช่วยกันดูแลรักษาความสะอาด บริเวณหน้าบ้านของตนเอง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(กิจกรรมผู้สูงอายุ) ได้รับความชื่นชมพึง พอใจมาก ควรมีการจัดกิจกรรมผู้สูงวัย และการเข้าตรวจเยี่ยมบ้านผู้สูงวัย ผู้ป่วยติดเตียง อย่าง ต่อเนื่อง พร้อมให้คำแนะนำที่ปรึกษาด้านสุขภาพกับกลุ่มเป้าหมายอย่างดังกล่าว เป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

3. โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการเป็น อย่างมาก และชื่นชมสำหรับการบริการที่รวดเร็ว และมีความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง มีข้อเสนอแนะ

เพิ่มเติม คือ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลควรจัดทำฐานข้อมูลของผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ที่มีความเสี่ยงพร้อมระบุตำแหน่งสถานที่กลุ่มบุคคลดังกล่าว เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยกู้ภัย บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน จะช่วยทำให้อำนวยความสะดวกและบริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ควรมีการเตรียมความพร้อมรับภัยแล้งของแต่ละชุมชน โดยแนะนำให้มีการสำรองน้ำอุปโภค-บริโภคไว้อย่างเพียงพอ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน พ.ศ. 2567 นี้ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตามที่กรมอุตุนิยมวิทยาได้พยากรณ์คาดการณ์ไว้ ซึ่งอาจส่งผลให้แหล่งผลิตน้ำประปาและแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรจะมีปัญหาการขาดแคลนน้ำตามมา
- สืบเนื่องจากภัยแล้ง และอุณหภูมิที่สูงขึ้น อาจจะทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ควรจัดเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันสาธารณภัยอย่างเต็มระบบ ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์การดับเพลิง ถึงดับเพลิงไว้ประจำในทุกชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่น หรือที่มีวัสดุที่เสี่ยงต่อการเกิดไฟไหม้ดังกล่าว ทั้งนี้ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับประชาชนได้รับทราบและได้เตรียมความพร้อมในการป้องกันร่วมกันดังกล่าว
- ควรมีการทบทวนแผนพัฒนาตำบลของปี พ.ศ. 2567-2568 เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเตรียมแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ภัยแล้ง ที่จะเกิดขึ้นภายใน 1-2 ปี ข้างหน้านี้ (ตามการคาดการณ์ของกรมอุตุนิยมวิทยา) โดยเฉพาะชุมชนการเกษตรที่ต้องการน้ำเพื่อการเกษตร เช่น การขุดลอกคูคลอง การขุดสระกักเก็บน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อใช้รองรับน้ำฝนธรรมชาติ และกักเก็บน้ำไว้ใช้เพื่อการอุปโภค-บริโภค (บ่อน้ำผิวดิน)

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วย ความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	64