



รายงาน

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน  
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (2) งานสวัสดิการสังคม (3) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.) (4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (5) งานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลนำอยู่)

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน จำนวน 371 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง ภายใต้อัตราความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2562 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

### สรุปผลการศึกษา

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (2) งานสวัสดิการสังคม (3) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.) (4) งานป้องกันและ



บรรเทาสาธารณภัย และ (5) งานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลนำอยู่) ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

**1. ความพึงพอใจต่องานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.701) คิดเป็นร้อยละ 94.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.763) คิดเป็นร้อยละ 95.26

**2. ความพึงพอใจต่องานสวัสดิการสังคม**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.841) คิดเป็นร้อยละ 96.82

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.871) คิดเป็นร้อยละ 97.42

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.842) คิดเป็นร้อยละ 96.84

**3. ความพึงพอใจต่องานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.)**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.837) คิดเป็นร้อยละ 96.74

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.793) คิดเป็นร้อยละ 95.86

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.861) คิดเป็นร้อยละ 97.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.829 คิดเป็นร้อยละ 96.58

#### 4. ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.661) คิดเป็นร้อยละ 93.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.681) คิดเป็นร้อยละ 93.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.625) คิดเป็นร้อยละ 92.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.693 คิดเป็นร้อยละ 93.86

#### 5. ความพึงพอใจต่องานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.648) คิดเป็นร้อยละ 92.96

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.675) คิดเป็นร้อยละ 93.50

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.650) คิดเป็นร้อยละ 93.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.761) คิดเป็นร้อยละ 95.22



ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.683 คิดเป็นร้อยละ 93.66

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริหารสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดในด้านงานสวัสดิการสังคม รองลงมาคือด้านงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน ด้านการให้บริการออกเยี่ยมตรวจสอบสภาพตามบ้านเรือน รวมทั้งการส่งเสริมกิจกรรมด้านอาชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกัน และสามารถสร้างรายได้เล็กน้อย สามารถพึ่งตนเองได้ในระดับหนึ่ง

2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเรื่องการจัดระเบียบบนถนนเส้นทางการจราจร ทั้งสายหลักและสายรอง เนื่องจากมีการจอดรถยนต์ยานพาหนะ หรือการวางสินค้าเพื่อจำหน่ายริมถนน เกะกะไม่เป็นระเบียบนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ ขาดความปลอดภัยทำลายชีวิตและทรัพย์สินได้

3. การบริหารจัดการขยะในตำบลผ่านทางโครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานเป็นโครงการที่ดีและมีความสำคัญยิ่ง สอดคล้องกับแนวทาง “เมืองสะอาดและเมืองสีเขียว” (Smart Cities of Tomorrow) ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมกับการอาศัยอยู่ร่วมกัน และการมีส่วนร่วมจากประชาชนและภาคประชาสังคม ควรดำเนินกิจกรรม โครงการนี้อย่างต่อเนื่อง และเคร่งครัดต่อระบบการจัดการของเสียและขยะที่ดี ด้วยหลักการพื้นฐาน 3R (Reduce, Reuse, Recycle) คือลดการใช้ นำกลับมาใช้ใหม่ ยืดอายุการใช้งาน และการนำเข้ากระบวนการเพื่อเป็นวัตถุดิบ สำหรับการผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ จะทำให้พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน มีความสะอาดและเป็นชุมชนที่น่าอยู่



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผล  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานในด้านต่าง  
ดังนี้

1. งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ร้อยละ 95.26
2. งานสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.84
3. งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.) ร้อยละ 96.58
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.86
5. งานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่) ร้อยละ 93.66

ระดับความพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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