



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2565

## สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (2) งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น(3) งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล) (4) งานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่) และ (5) โครงการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.810) คิดเป็นร้อยละ 96.20 แยกตามภาระงาน ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.798) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.788) คิดเป็นร้อยละ 95.76



## 2. ความพึงพอใจงานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.814) คิดเป็นร้อยละ 96.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

## 3. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.772) คิดเป็นร้อยละ 95.44

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.776) คิดเป็นร้อยละ 95.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.754) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

#### 4. ความพึงพอใจงานบริหารจัดการขยะในตำบล(โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816) คิดเป็นร้อยละ 96.32

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

#### 5. ความพึงพอใจโครงการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.823) คิดเป็นร้อยละ 96.46

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.863) คิดเป็นร้อยละ 97.26

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.828) คิดเป็นร้อยละ 96.56

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.845) คิดเป็นร้อยละ 96.90

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

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

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานในการให้บริการแก่ประชาชนทั้ง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นดังนี้

1. การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน ได้รับการต้อนรับอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษาเป็นอย่างดี สามารถ จัดการธุระได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่สั้นและรวดเร็ว ตามแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ(One Stop Service)

2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชาวบ้านมีความชื่นชมและพึงพอใจในระดับ มากที่สุด บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ทั้งช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์โรคระบาดโควิด ตลอดจน อุบัติเหตุการณ์เจ็บไข้ได้ป่วยของผู้สูงอายุ จึงเป็นสิ่งที่ดีในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3. ด้านงานส่งเสริม วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นควรมีการจัดกิจกรรม เชิงวัฒนธรรม ชุมชนท้องถิ่นให้เป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะเอกลักษณ์ด้านการทำขนมหวานประจำท้องถิ่น ซึ่ง สอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดเพชรบุรี เมืองแห่งอาหารและขนมหวาน ทั้งนี้ควรจัดกิจกรรมใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ประกอบการขนมหวานในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้สูงวัย ได้มาทำ กิจกรรมประจำเดือนตามโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงวัย ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ประจำตำบลโพไร่หวาน สามารถทำงานส่งเสริมกิจกรรมได้พร้อมกันทั้ง 2 ด้านในเวลาเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้ตระหนักและเห็นความสำคัญ ความ จำเป็นในการลดปริมาณจำนวนขยะระดับครัวเรือน ระดับชุมชน การอบรมให้ความรู้ในการกำจัด ขยะ การคัดแยกขยะในเบื้องต้น ตลอดจนการลดใช้ขยะพลาสติก หรือการจัดทำโครงการลด ปริมาณขยะ ด้วยการนำกลับมาใช้ใหม่ การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าผ่านระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน แล้วให้มีการจัดการแข่งขัน การดูแลรักษาความสะอาด การกำจัดขยะของชุมชนขึ้น เพื่อสร้าง



แรงจูงใจตลอดจนการลดค่าใช้จ่าย ประหยัดงบประมาณแผ่นดินในการจัดเก็บ กำจัดขยะของ  
หน่วยงานดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

กิจกรรมและภารกิจ		ร้อยละความพึงพอใจ				
		กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางบริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	๙๕.๕๘	๙๕.๘๐	๙๕.๗๒	๙๕.๙๖	๙๕.๗๖	
๒. งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๙๖.๖๒	๙๗.๐๐	๙๖.๖๐	๙๖.๒๘	๙๖.๖๒	
๓. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล)	๙๕.๕๔	๙๕.๖๔	๙๕.๕๒	๙๕.๐๘	๙๕.๕๒	
๔. งานบริหารจัดการขยะในตำบล (โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเป็นตำบลน่าอยู่)	๙๖.๓๖	๙๖.๖๒	๙๖.๕๔	๙๖.๓๒	๙๖.๕๔	
๕. โครงการต้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หวาน	๙๖.๕๖	๙๗.๒๖	๙๖.๕๓	๙๖.๙๐	๙๖.๘๐	