

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อม (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน จำนวน 299 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อม (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.752) คิดเป็นร้อยละ 95.04 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.694) คิดเป็น ร้อยละ 93.88

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.720) คิดเป็นร้อยละ 94.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.733) คิดเป็นร้อยละ 94.66

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.757) คิดเป็นร้อยละ 95.14

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.726) คิดเป็นร้อยละ 94.52

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.768) คิดเป็นร้อยละ 95.36

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.799) คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.785) คิดเป็นร้อยละ 95.70

3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.669) คิดเป็นร้อยละ 93.38

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.682) คิดเป็นร้อยละ 93.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.708) คิดเป็นร้อยละ 94.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.697) คิดเป็นร้อยละ 93.94

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.689) คิดเป็นร้อยละ 93.78

4. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.754) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.752) คิดเป็นร้อยละ 95.04

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.740) คิดเป็นร้อยละ 94.80

5. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.832) คิดเป็นร้อยละ 96.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.825) คิดเป็นร้อยละ 96.50

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34

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

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

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีได้กำหนดวิสัยทัศน์ ไว้ “บางจานเป็นชุมชนน่าอยู่ คู่เกษตรปลอดสารพิษ เศรษฐกิจมั่นคง รักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล” จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ขององค์กร พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจและชื่นชมการทำงานของ องค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ในการให้บริการตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็วและ ประทับใจแก่ประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนมีการพัฒนากิจกรรมโครงการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่องตลอดมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. การดูแลรักษาความสะอาดบนถนนสายหลักและถนนในชุมชนโดยเฉพาะช่วง รอยต่อระหว่างหมู่บ้าน มักจะมีหญ้าวัชพืชปกคลุมควรมีการจัดการตัดหญ้าอย่างสม่ำเสมอ สำหรับ ถนนสายใหญ่เลียบคลองชลประทาน ไปยังตำบลบางขุนไทร-บางแก้ว ควรประสานหน่วยงานที่ รับผิดชอบหลัก ให้มาดูแลตัดหญ้ากำจัดวัชพืชให้ ซึ่งในภาพรวมเรื่องความสะอาดภายในชุมชนอยู่ ในระดับที่ดีขึ้นมากจากปีที่ผ่านมา อาจจะมีเพียงบางช่วงที่มีปัญหาระหว่างพื้นที่รอยต่อของชุมชน เท่านั้น

2. ควรมีการตรวจเช็คตรวจสอบดูแลความพร้อมระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สัญญาณไฟ เตือนอุบัติเหตุตามจุดสำคัญของชุมชนตลอดจนการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมให้ครบทุกจุด เนื่องจากพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานมีถนนเชื่อมต่อกันหลายเส้นทาง เป็นการป้องกัน ภัยอันตรายทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนดังกล่าว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานประกอบไปด้วย จำนวน หมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน มีลักษณะพื้นที่ภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม อาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่คือ

เกษตรกรรม ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เป็ดไก่ หมู ทำการประมง เลี้ยงปลา กุ้ง และอาชีพรับจ้างทั่วไป การตั้งบ้านเรือนที่อยู่อาศัยจะเป็นลักษณะเป็นกลุ่มบ้าน มีเพียงบางส่วนที่กระจายตามเส้นทางคมนาคม (ถนนชลประทาน ถนนสายใหม่)

สำหรับชุมชนเก่าดั้งเดิมจะมีคูคลองระบายน้ำผ่านกลางหมู่บ้านเพื่อการเกษตรและเพื่อการระบายน้ำเสียของแต่ละชุมชน จึงควรรณรงค์ชาวบ้านในชุมชนให้ช่วยกันดูแลกำจัดวัชพืชหญ้าและขยะในร่องระบายน้ำของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพราะอาจจะทำให้เกิดน้ำขังเป็นบางช่วงเนื่องจากน้ำเสียจากครัวเรือน และอาจจะส่งกลิ่นรบกวน เนื่องจากหญ้าและขยะในคูระบายทำให้ น้ำเสีย น้ำขัง น้ำไหลผ่านไม่สะดวก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางจานควรจัดทำกิจกรรมรณรงค์ดูแลรักษาความสะอาดร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ทางด้านการจัดการขยะและสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

2. ควรมีการเตรียมจัดทำแผนรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยแล้ง ภัยน้ำท่วม ตามที่กรมอุตุนิยมวิทยาพยากรณ์ไว้ตั้งแต่ปลายปี 2566 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก

- แจกข้าวประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านแต่ละชุมชนทราบ เตรียมภาชนะเก็บกักน้ำสำรองไว้ใช้เพื่ออุปโภค-บริโภคสำหรับช่วงหน้าแล้ง เตรียมอย่างเพียงพอ
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ควรจัดทำแผนเพื่อรองรับภัยแล้งดังกล่าว การขุดลอก คู คลอง ร่องระบายน้ำ ของสระเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรและปศุสัตว์ ตลอดจนแหล่งน้ำดิบเพื่อการใช้ในการผลิตน้ำประปาชุมชน
- การเตรียมความพร้อมรองรับสำหรับปัญหาอัคคีภัยช่วงหน้าแล้ง ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ถึงดับเพลิงเคมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ไว้ตามจุดเสี่ยงภัยสำคัญๆ ประจำแต่ละชุมชนโดยเฉพาะบ้านเรือนที่อยู่อาศัยของชาวบ้าน

3. การทบทวนและปรับแผนพัฒนาตำบล เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสภาพภูมิอากาศโลก ภัยแล้ง ภัยน้ำท่วม ตลอดจนโรคอุบัติใหม่ร้ายแรงต่างๆ

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
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