

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ในปีงบประมาณ 2565 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน 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 301 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 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.722) คิดเป็นร้อยละ 94.44 แยกตามภาระงาน ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.671) คิดเป็นร้อยละ 93.42

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.704) คิดเป็นร้อยละ 94.08

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.668) คิดเป็นร้อยละ 93.36

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.684) คิดเป็นร้อยละ 93.68

### 2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.752) คิดเป็นร้อยละ 95.04

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.756)  
คิดเป็นร้อยละ 95.12

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.761) คิดเป็นร้อยละ 95.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

### 3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.576)  
คิดเป็นร้อยละ 91.52

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.653)  
คิดเป็นร้อยละ 93.06

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.648)  
คิดเป็นร้อยละ 92.96

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.682) คิดเป็นร้อยละ 93.64

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.640) คิดเป็นร้อยละ 92.80

### 4. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.691)  
คิดเป็นร้อยละ 93.82

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.736)  
คิดเป็นร้อยละ 94.72

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.744)  
คิดเป็นร้อยละ 94.88

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.733) คิดเป็นร้อยละ 94.66

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

## 5. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.810) คิดเป็นร้อยละ 96.20

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816) คิดเป็นร้อยละ 96.32

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

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

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานมีพื้นที่ดูแลรับผิดชอบจำนวน 9 หมู่บ้าน ซึ่งมีถนน รพช. 4021 บางจาน-ดอนผิงแดด ตัดผ่านพื้นที่ ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ทำนาปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ลักษณะของชุมชนเป็นชุมชนเก่าแก่ดั้งเดิม มีบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ตั้งอยู่รวมกัน

เป็นกลุ่มๆ มีคลองระบายน้ำพาดผ่านชุมชนตามแนวถนนสายรองในหมู่บ้าน ชาวบ้านส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างใกล้ชิด เนื่องจากมีระบบเครือญาติร่วมกัน จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- การดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชน และด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องรณรงค์ขอความร่วมมือจากชาวบ้าน การลดจำนวนปริมาณขยะครัวเรือน การปล่อยน้ำเสียลงคลองระบายน้ำควรมีการบำบัดดักไขมันในเบื้องต้น จากครัวเรือน เพราะในช่วงหน้าแล้ง มีปริมาณน้ำที่จะระบายน้อย จะทำให้เกิดการเน่าเสีย ส่งกลิ่นเหม็นเกิดขึ้น
- ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์การดับเพลิง ถังน้ำดับเพลิงประจำจุดต่างๆ ภายในชุมชน เพื่อเป็นการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้น เพราะชุมชนมีบ้านเรือนที่อยู่อาศัยเป็นกลุ่มๆ สร้างบ้านติดๆ กัน
- ควรเพิ่มการติดตั้งกล่องวงจรปิด และการเพิ่มไฟสัญญาณ ไฟฟ้าส่องสว่าง ตามจุดเสี่ยงภัยต่างๆ และถนนจุดแยกตัดสำคัญๆ เพื่อเป็นการป้องกันดูแลความปลอดภัย ให้กับชาวบ้านในชุมชน

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรจัดประชุมภาคีเครือข่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ประชาชนในพื้นที่ ร่วมกันจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงทบทวนแผนการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาวจะได้ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นตำบลบางจาน ตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านสำหรับบูรณาการแผนร่วมกันในรูปแบบภาคีเครือข่ายร่วม ทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการเตรียมข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

- การจัดทำข้อมูลบริหารชุมชนทุกๆ ด้าน ของตำบลบางจานให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน ข้อมูลประชากร ช่วงวัย อายุ ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ ประมาณการค่าใช้จ่ายประจำปี และอื่นๆ
- รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานโครงการกิจกรรมต่างๆ ที่ผ่านมา ตามแผนการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวน ถอดบทเรียน ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่ผ่านมา และหาแนวทางบูรณาการแผนร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อสร้างเป็นเป้าหมายร่วมกัน ในการพัฒนาตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (แผนแม่บทของตำบลบางจาน) ในอนาคต

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	40
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	46
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	51