

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ในปีงบประมาณ 2565 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านรายได้หรือภาษี (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) ด้านสาธารณสุข และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย จำนวน 298 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านรายได้หรือภาษี (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) ด้านสาธารณสุข และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.713) คิดเป็นร้อยละ 94.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.745) คิดเป็นร้อยละ 94.90

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.726) คิดเป็นร้อยละ 94.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.722) คิดเป็นร้อยละ 94.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

2. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.759)
คิดเป็นร้อยละ 95.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.774) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.768) คิดเป็นร้อยละ 95.36

3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.832)
คิดเป็นร้อยละ 96.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.820)
คิดเป็นร้อยละ 96.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816)
คิดเป็นร้อยละ 96.32

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816) คิดเป็นร้อยละ 96.32

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.821) คิดเป็นร้อยละ 96.42

4. ด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.821)
คิดเป็นร้อยละ 96.42

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.826)
คิดเป็นร้อยละ 96.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.832)
คิดเป็นร้อยละ 96.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

5. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.778) คิดเป็นร้อยละ 95.56

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.761) คิดเป็นร้อยละ 95.22

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.794) คิดเป็นร้อยละ 95.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณสุข ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การดูแลรักษาความสะอาดถนนทางหลวงชนบท พบ.1015 ตั้งแต่สี่แยกไฟแดงคลองชลประทานเขาย้อย ไปจนสุดเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย (ติดเขตพื้นที่อำเภอหนองหุ้มปล้อง) ซึ่งเป็นเส้นทางที่มีรถบรรทุกดิน และวัสดุการก่อสร้างวิ่งผ่าน

ทำให้ถนนมีเศษวัสดุตกหล่น อาจเกิดอันตรายอุบัติเหตุบนถนนได้ รวมทั้งควรปรับปรุงซ่อมแซม ถนนสายรองที่ผ่านหมู่ที่ 7 ตำบลเขาย้อยเนื่องจากการชำรุดเป็นหลุมบ่อ(มีรถบรรทุกรับส่งปลาถัง วิ่งผ่านเข้าออกบ่อย) ส่วนพื้นที่ในหมู่ 1 และ 2 ของตำบลเขาย้อย ควรมีการจัดเก็บขยะให้ตรงเวลา อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีสุนัขจรจัด และแมวมามากุ้ยเขี่ยอาหารตามถังขยะที่จัดวางไว้ดังกล่าว รวมทั้งควรมีการจัดระเบียบความเรียบร้อย ความสะอาดบริเวณริมถนนและการวางสิ่งของรुकูล้ำ พื้นที่

2. ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มขึ้นให้ครบทุกจุดสำคัญของชุมชนและการ ซ่อมแซม คูแล บำรุงรักษา เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรม ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ และเป็น เส้นทางสัญจรผ่าน รวมทั้งควรเพิ่มไฟสัญญาณเตือน ไฟฟ้าส่องสว่างตามจุดเสี่ยงให้ครบทุกจุด เพื่อ เป็นการป้องกันดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลขององค์กรให้เป็นปัจจุบันในทุกด้าน แสดงถึง จำนวน ประชากร ช่วงวัย อายุ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คนด้อยโอกาส แผนอาชีพและการจัดเก็บรายได้ และฯลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับทราบ แสดงความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ควรเชิญหน่วยงานภาคเอกชนที่ประกอบ ธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ มาประชุมหารือร่วมกัน เพื่อรองรับ การสนับสนุน หรือมีส่วนร่วมกันในการทำงานสาธารณะประโยชน์ ด้านการดูแลรักษาความสะอาด ภายในชุมชนที่โรงงานตั้งอยู่หรือการสนับสนุนการจัดงานประเพณีศิลปวัฒนธรรมของชุมชนตาม เทศกาลต่างๆ เป็นประจำทุกปี

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อยอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย้อย 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.....	45
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	50