



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ในปีงบประมาณ 2564 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย (2) ด้านการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ (3) ด้านการจัดเก็บรายได้ (4) ด้านส่งเสริมการศึกษา และ (5) ด้านงานประชาสัมพันธ์ และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำนวน 328 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้อัตราความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2564 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย (2) ด้านการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ (3) ด้านการจัดเก็บรายได้ (4) ด้านส่งเสริมการศึกษา และ (5) ด้านงานประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.768) คิดเป็นร้อยละ 95.36

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.746) คิดเป็นร้อยละ 94.92

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

2. ความพึงพอใจด้านการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.813) คิดเป็นร้อยละ 96.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.823) คิดเป็นร้อยละ 96.46

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

3. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.746) คิดเป็นร้อยละ 94.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.753) คิดเป็นร้อยละ 95.06

4. ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.768) คิดเป็นร้อยละ 95.36

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.785) คิดเป็นร้อยละ 95.70

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

5. ความพึงพอใจด้านงานประชาสัมพันธ์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.828) คิดเป็นร้อยละ 96.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.810) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.798) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีมีพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ ทั้งหมด 6 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมดไม่น้อยกว่า 4,315 ครัวเรือน ประชากรทั้งหมดมี

จำนวน 8,875 คน มีลักษณะของชุมชนเป็นแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีพื้นที่ติดต่อเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบเต็มพื้นที่ แบ่งเป็นย่านการค้าพาณิชย์ ย่านเกษตรกรรมชนบท และย่านที่อยู่อาศัย ประชาชนร้อยละ 40 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นกระจายในพื้นที่อย่างรวดเร็ว เนื่องจากตำบลบ้านหม้อมีลักษณะเป็นแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท การขยายตัวของเมืองค่อนข้างสูงทำให้พื้นที่เกษตรกรรมลดน้อยลง

วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

“ชุมชนสะอาดสิ่งแวดล้อมดี ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เข้าถึงระบบสุขภาพชุมชน พัฒนาทักษะการศึกษา ครุวัเรียนอยู่แบบวิถีไทย ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

จากการลงพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้ออยู่ระดับที่ดีมากในทุกๆด้าน โดยมีจุดเด่นด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบอย่างรวดเร็วทั่วถึงในหลายๆ ช่องทาง รองลงมาคือการให้บริการทางด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์ ด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บขยะมูลฝอย และการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

ข้อเสนอแนะทั่วไป

- ควรรักษามาตรฐานทางด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บขยะการดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชน โดยการจัดกิจกรรมโครงการรณรงค์ต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จให้มีการดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการลดขยะรีไซเคิล เป็นต้น
- ควรมีการติดตาม ตรวจสอบ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัย การป้องกันสาธารณภัย กล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่าง ไฟสัญญาณรองรับอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นภายในชุมชน โดยเฉพาะภัยน้ำท่วมที่มักเกิดขึ้นภายในชุมชนโดยเฉพาะภัยน้ำท่วมที่มักเกิดขึ้นทุกปี
- การชักจูงการป้องกันภัยจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย น้ำท่วมเนื่องจากมีบ้านเรือนที่อยู่อาศัยและมีจำนวนยานพาหนะเพิ่มจำนวนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ควรจัดทำแผนงานหรือโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บขยะ ความสะอาดของชุมชน ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนการส่งเสริมดูแลด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ให้เป็นจุดเด่นในการพัฒนางานบริการสาธารณะขององค์การเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมเมืองที่เพิ่มมากขึ้น

- ควรจัดทำโครงการส่งเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารและการเกษตรให้กับชาวบ้านในเขตพื้นที่การเกษตรของตำบล เพื่อเป็นตัวอย่างแนวทางสร้างความเข้มแข็งการพึ่งตนเอง ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการร่วมกัน

- ควรมีการวางแผนเตรียมตัวจัดสร้างสถานที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อขึ้นมาใหม่ ภายในระยะเวลา 2-3 ปีข้างหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากที่ทำการปัจจุบันมีอายุการใช้งานมานาน อีกทั้งจำนวนประชากรที่เข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จึงควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงช่วยให้เกิดความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผ่านระบบแอปพลิเคชันงานด้านต่างๆ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและองค์กร