

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2561 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

2. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำนวน 392 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

## สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้

ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.651) คิดเป็นร้อยละ 93.02 พิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.702) คิดเป็นร้อยละ 94.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.713) คิดเป็นร้อยละ 94.26

### 2. ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.547) คิดเป็นร้อยละ 90.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.528) คิดเป็นร้อยละ 90.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.551) คิดเป็นร้อยละ 91.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.541) คิดเป็นร้อยละ 90.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.542) คิดเป็นร้อยละ 90.84

### 3. ความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.632) คิดเป็นร้อยละ 92.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.634) คิดเป็นร้อยละ 92.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.607) คิดเป็นร้อยละ 92.14

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.614) คิดเป็นร้อยละ 92.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.622) คิดเป็นร้อยละ 92.44

### 4. ความพึงพอใจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.713) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.721) คิดเป็นร้อยละ 94.42

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีข้อพิจารณาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและชื่นชมการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของตำบลนาพันสาม ซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระให้กับผู้ปกครองในชุมชนเป็นอย่างดี อีกทั้งยังสนับสนุนให้โรงเรียนในพื้นที่ได้มาร่วมทำกิจกรรมของชุมชนร่วมกัน โดยมีข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมสนับสนุนทักษะการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศโดยครูชาวต่างประเทศเจ้าของภาษา หรือการจัดค่ายกิจกรรมการศึกษาให้กับนักเรียน และควรมีการดำเนินการในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตามถนนสายหลัก สายรองภายในชุมชนให้มีความโดดเด่น เพื่อสนับสนุนรองรับการท่องเที่ยวตลาดน้ำนาพันสาม และการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีชุมชน โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการประกวดเส้นทางถนนสวยงามของแต่ละชุมชนเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวดังกล่าว

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการจัดทำป้ายสื่อสารความหมายป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในชุมชน ป้ายสัญญาณจราจร และการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างไฟสัญญาณจราจรตามจุดแยกสำคัญๆ เพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยเฉพาะช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรมีการฟื้นฟู ผลักดัน ตลาดน้ำนาพันสามให้กับนักท่องเที่ยวได้กลับมาเยี่ยมชม ควบคู่กับการจัดกิจกรรมเทศกาลงานบุญ ประเพณีวัฒนธรรม ร่วมกับการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมโครงการ OTOP นวัตวิถีชุมชน ของดี ขนมหวานาพันสาม อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วย ความอนุเคราะห์จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่ไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม และยังได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการและประชาชนโดยทั่วไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

ตุลาคม 2561

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....                         | ก    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                               | จ    |
| สารบัญ.....  | น    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                  | 1    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6    |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....                 | 15   |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย.....                            | 19   |
| บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....                      | 34   |
| สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ.....                   | 39   |
| บรรณานุกรม.....                                    | 41   |
| ภาคผนวก.....                                       | 44   |