

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในปีงบประมาณ 2567 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (2) งานด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ อบต.ไรโคก)(3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (4) งานด้านสาธารณสุข(การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา อบต.ไรโคก) และ (5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 359 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 (5%) ในปีงบประมาณ 2567 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (2) งานด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาบ้านน้ำพุ อบต.ไรโคก)(3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (4) งานด้านสาธารณสุข(การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา อบต.ไรโคก) และ (5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.785) คิดเป็นร้อยละ 95.70 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.763) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.772) คิดเป็นร้อยละ 95.44

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.766) คิดเป็นร้อยละ 95.32

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

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้าน น่าน้ำพุ อบต.ไรโคก)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.785)
คิดเป็นร้อยละ 95.70

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.801)
คิดเป็นร้อยละ 96.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3. ความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751)
คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.759)
คิดเป็นร้อยละ 95.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข(การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา อบต.ไร้โคก)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.774)
คิดเป็นร้อยละ 95.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

5. ความพึงพอใจความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร้โคก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.817)
คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.841)
คิดเป็นร้อยละ 96.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.66

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บ รวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ซึ่งจากการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับดีมากต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น จึงมี ข้อเสนอแนะที่ควรนำมาปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมได้ตามภาระงาน 5 ด้านดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม) การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในตำบลไรโคกควรเน้นการบูรณาการ ทรัพยากรธรรมชาติกับความต้องการของชุมชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้ให้ ความสำคัญกับการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งมีงานวิจัยสนับสนุนในเรื่องระบบฐานข้อมูลและการ รณรงค์ลดขยะในชุมชน สำหรับแนวทางการพัฒนาสามารถดำเนินการเพิ่มเติมได้ เช่น การเพิ่มจุด คัดแยกขยะ การจัดหาถังขยะรีไซเคิล การอบรมการคัดแยกขยะ การจัดการแข่งขันหมู่บ้านสะอาด การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ การอนุรักษ์ป่าชุมชน ฟื้นฟูแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การส่งเสริม พลังงานสะอาด เช่น โซลาร์เซลล์ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อการติดตามปัญหา สิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและสร้างความสมดุลระหว่าง การใช้ทรัพยากรและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

2. งานด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ อบต. ไรโคก) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุในตำบลไรโคกมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ ทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ระดับปฐมวัย โดยได้รับความพึงพอใจจากชาวบ้านในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้ อบต.ไรโคกสนับสนุนสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เช่น สื่อ ดิจิทัล และเหมาะสมกับวัย พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรมด้านการสอนที่เสริมสร้างพื้นฐานทาง ความคิดและจิตสำนึกแก่เด็กเล็ก นอกจากนี้ ยังควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่าง

ผู้ปกครองและเด็ก และอบรมพัฒนาศักยภาพครูผู้สอนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในห้องเรียนเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษา อีกทั้งควรพัฒนาโครงการ "โรงเรียนสีเขียว" เพื่อปลูกฝังความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ระดับปฐมวัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนในระยะยาว

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จากการลงพื้นที่ สัมภาษณ์ชาวบ้านในชุมชนพบว่า ชาวบ้านบางส่วนในตำบลไรโคกยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและประเภทของภาษีที่ต้องชำระ ระบบการจัดเก็บภาษีของ อบต.ไรโคกจึงจำเป็นต้องปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการชำระภาษีจะช่วยลดภาระประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีในชุมชนจะช่วยสร้างความเข้าใจและเพิ่มการมีส่วนร่วมในระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น อีกทั้งการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาสำคัญ เช่น สิ้นปีงบประมาณ จะช่วยรองรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. งานด้านสาธารณสุข(การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา อบต.ไรโคก) ชาวบ้านในตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการรักษาคุณภาพของระบบผลิตน้ำประปาและคุณภาพน้ำที่สามารถบริโภคได้ ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่พึ่งพาระบบสาธารณสุขที่เข้มแข็งและยั่งยืน การปรับปรุงระบบผลิตน้ำประปาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสร้างระบบสำรองน้ำฉุกเฉิน จึงยังคงเป็นความต้องการสำคัญของชุมชน นอกจากนี้ อบต.ไรโคกสามารถส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพผ่านกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประหยัดน้ำและการรักษาความสะอาดถังเก็บน้ำในครัวเรือน เพื่อสนับสนุนการใช้น้ำที่ถูกสุขอนามัยและมีความยั่งยืน

5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น ทักษะการสื่อสารที่สุภาพและการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จะช่วยเสริมภาพลักษณ์องค์กร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชันมือถือหรือระบบตอบรับออนไลน์ จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น การประเมินความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอและการปรับปรุงบริการตามข้อเสนอแนะของประชาชน จะช่วยพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต.ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีจุดเด่นด้านทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการท้องถิ่นยังมีความท้าทาย จึงจำเป็นต้องมีนโยบายเชิงระบบและบูรณาการที่อ้างอิงแนวคิดทางวิชาการ เพื่อให้การพัฒนาสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และยั่งยืนในระยะยาว

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) ในตำบลไรโคกมีความสำคัญ เนื่องจากพื้นที่นี้มีทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่น เช่น ต้นตาลโตนดและป่าชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกสามารถประยุกต์ใช้ ทฤษฎีระบบนิเวศ (Ecological Systems Theory) ของ Bronfenbrenner เพื่อวางแผนเชิงนโยบายที่เน้นการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ โดยส่งเสริมโครงการฟื้นฟูป่าชุมชน การปลูกต้นตาลเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน อีกทั้งการจัดการขยะมูลฝอยสามารถใช้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) เพื่อสนับสนุนการแยกขยะ การรีไซเคิล และลดการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียว การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมจะช่วยสร้างจิตสำนึก และให้ความรู้แก่ประชาชนทุกช่วงวัยได้อย่างยั่งยืน

งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ อบต. ไรโคก) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเยาวชนของตำบล ดังนั้นแล้วนโยบายด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก สามารถอ้างอิงทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ Kolb เพื่อนำมาประยุกต์ใช้สนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและทรัพยากรในท้องถิ่น เช่น การผลิตน้ำตาลโตนดและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในวัยเด็กในเรื่องของท้องถิ่น รวมถึงการอบรมครูเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสอน ช่วยเพิ่มคุณภาพการศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการในอนาคต

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในระบบการจัดเก็บรายได้ควรได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของ Ludwig von Bertalanffy มาใช้โดยเน้นการออกแบบระบบที่เชื่อมโยงและทำงานอย่างเป็นองค์รวม ในการวางแผนนโยบายการจัดเก็บภาษีควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บรายได้ การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับประเภทภาษีและผลประโยชน์ของการเสียภาษีผ่านกิจกรรมรณรงค์หรือการอบรมจะช่วยสร้างความตระหนักรู้ในระดับชุมชนได้ในอีกทางหนึ่งด้วย

งานด้านสาธารณสุข(การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา อบต.ไรโคก) ระบบผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญของสุขอนามัยและคุณภาพชีวิตในตำบลไรโคก โดยน้ำสะอาดมีบทบาททั้งในด้านอุปโภคบริโภค การเกษตร และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 6 เรื่องน้ำสะอาดและการสุขาภิบาล การพัฒนาระบบน้ำประปาควรรักษามาตรฐานคุณภาพด้วยการตรวจสอบน้ำอย่างต่อเนื่องทุกเดือน โดยใช้มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งควรจัดตั้ง คณะกรรมการน้ำตำบล เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแนวทางและดูแลระบบผลิตน้ำ รวมถึงการสร้างแหล่งเก็บน้ำสำรองและกองทุนเฉพาะสำหรับพัฒนาระบบน้ำประปา โดยเปิดรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก อีกทั้งควรดำเนินการซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เช่น ท่อส่งน้ำ ถังเก็บน้ำ และระบบกรอง เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพ และความไว้วางใจในหน่วยงานท้องถิ่น การพัฒนานโยบายควรคำนึงถึงการบริหารจัดการ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การใช้เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของประชาชน อบต.ไรโคกสามารถพัฒนาบริการผ่านศูนย์บริการแบบครบวงจร (One-Stop Service Center) ซึ่งรวมบริการต่าง ๆ เช่น การชำระภาษี การขอเอกสารราชการ และการแจ้งปัญหาในจุดเดียว สอดคล้องกับ ทฤษฎีระบบราชการในอุดมคติ (Ideal Bureaucracy Theory) ของ Weber ที่เน้นบริการที่มีโครงสร้างชัดเจน และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดทำระบบบริการออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เพื่อการติดตามงานหรือแจ้งปัญหาแบบเรียลไทม์ โดยอิงแนวคิด การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) จะช่วยเพิ่มความสะดวก ลดภาระของประชาชน และยกระดับการให้บริการในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ในการสร้างความยั่งยืนองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกสามารถประยุกต์ ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมเพื่อให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้ ร่วมกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมสนับสนุนแสดงถึงการให้ความสำคัญกับความร่วมมือของทุกภาคส่วน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	74