



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง
อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๒ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ เพื่อทราบถึงความต้องการความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง

ในการจัดทำการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ได้ดำเนินการจัดจ้างคณะผู้วิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เป็นผู้สำรวจและจัดทำ ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง จึงขอประกาศสรุปผลกาประเมินความพึงพอใจตามเอกสารแนบท้าย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

(นายชุมพล อุบลน้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2561 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ใน 5 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้และภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (5) ด้านสาธารณสุข

2. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง จำนวน 373 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ใน

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ใน 5 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้และภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (5) ด้านสาธารณสุข

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.449) คิดเป็นร้อยละ 88.98 พิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.324) คิดเป็นร้อยละ 86.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.412) คิดเป็นร้อยละ 88.24

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.403) คิดเป็นร้อยละ 88.06

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.536) คิดเป็นร้อยละ 90.72

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.419) คิดเป็นร้อยละ 88.38

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.461) คิดเป็นร้อยละ 89.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.408) คิดเป็นร้อยละ 88.16

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.484) คิดเป็นร้อยละ 89.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.521) คิดเป็นร้อยละ 90.42

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.469) คิดเป็นร้อยละ 89.38

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการและภายใน

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.334)
คิดเป็นร้อยละ 86.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.363)
คิดเป็นร้อยละ 87.26

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.412)
คิดเป็นร้อยละ 88.24

ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.488) คิดเป็นร้อยละ 89.76

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.399) คิดเป็นร้อยละ 87.98

4. ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์และสวัสดิการสังคม

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.470)
คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านช่องทางในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =
4.506) คิดเป็นร้อยละ 90.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =
4.522) คิดเป็นร้อยละ 90.44

ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.519) คิดเป็นร้อยละ 90.38

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.504) คิดเป็นร้อยละ 90.08

5. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.435) คิดเป็นร้อยละ 88.70

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.393) คิดเป็นร้อยละ 87.86

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.470) คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.506) คิดเป็นร้อยละ 90.12

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.451) คิดเป็นร้อยละ 89.02

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง มีข้อพิจารณาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงมีจำนวนหมู่บ้านน้อย แต่มีพื้นที่รับผิดชอบค่อนข้างกว้างใหญ่ จำนวน 753,438 ไร่ หรือประมาณ 1,205 ตารางกิโลเมตร การตั้งถิ่นฐานของชุมชนกลุ่มกระจุก แต่ละชุมชนอยู่ห่างไกลกัน ยกเว้นบางชุมชนที่ตั้งขนานเรียงรายไปตามถนนสายหลักเส้นทางการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานไปบ้านบางกอย บ้านโป่งลึก ซึ่งมีชนชาติพันธุ์กะเหรี่ยงอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตติดต่อชายแดน ประเทศเมียนมาร์ ความหนาแน่นของจำนวนประชากรต่อพื้นที่ค่อนข้างน้อย ลักษณะภูมิประเทศเป็นป่าภูเขา พื้นที่สูงมีลำห้วย สภาพทางธรรมชาติยังมีความอุดมสมบูรณ์ ชาวบ้านส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปลูกพืชไร่ พืชสวน เลี้ยงสัตว์และรับจ้างทั่วไป

ซึ่งถือเป็นทุนทางธรรมชาติและสังคมของพื้นที่เป็นจุดเด่นเหมาะสำหรับการพัฒนาชุมชนให้เป็นหมู่บ้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทางธรรมชาติ และส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตร ปลอดภัย เกษตรอินทรีย์ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ชุมชน กลุ่มชาติพันธุ์ หาสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์เผยแพร่ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์ชุมชน ในรูปแบบของตลาดประชารัฐ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และสร้างอาชีพ รายได้ ให้กับชาวบ้านในชุมชน

ทั้งนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ควรจัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนให้มีความพร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และบริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการสื่อสาร สัญญาณคลื่นโทรศัพท์ และสัญญาณไวไฟ การขยายระบบสายส่งกำลังไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ จะช่วยเป็นการสนับสนุนศักยภาพความพร้อมเพื่อดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาเยี่ยมชมจุดเด่นของชุมชน ทุนทางธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และทุนทางสังคมวัฒนธรรมดังกล่าว