

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานบริการด้านโยธา (2) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการด้านรายได้และภาษี (4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) งานบริการด้านสาธารณสุข และ

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

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง จำนวน 298 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2566 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานบริการด้านโยธา (2) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการด้านรายได้และภาษี (4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) งานบริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจ งานบริการด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.576) คิดเป็นร้อยละ 91.52

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.549) คิดเป็นร้อยละ 90.98

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.627) คิดเป็นร้อยละ 92.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.646) คิดเป็นร้อยละ 92.92

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.600) คิดเป็นร้อยละ 92.00

2. ความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.700) คิดเป็นร้อยละ 94.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.729) คิดเป็นร้อยละ 94.58

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.734) คิดเป็นร้อยละ 94.68

3. ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้และภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.540) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.568) คิดเป็นร้อยละ 91.36

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.591) คิดเป็นร้อยละ 91.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.580) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.570) คิดเป็นร้อยละ 91.40

4. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799) คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.795) คิดเป็นร้อยละ 95.90

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

5. ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.723) คิดเป็นร้อยละ 94.46

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.767) คิดเป็นร้อยละ 95.34

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.785) คิดเป็นร้อยละ 95.70

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จาก ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ สาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ คูแลรับผิตชอบ ประมาณ 753,438 ไร่ หรือพื้นที่ 1,205 ตารางกิโลเมตร ซึ่งค่อนข้างกว้างใหญ่ ลักษณะสภาพพื้นที่การตั้งชุมชนอยู่เป็นกลุ่มบ้านเรือนของแต่ละชุมชน อีกทั้งยังมีชุมชนที่ต้องดูแล รับผิตชอบบนพื้นที่ราบสูงภูเขา ครอบคลุมพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีประชากรทั้งคน ไทยพื้นราบ และคนไทยกลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง

จากการลงพื้นที่สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และกร สังเกตการณ์ในพื้นที่ เพื่อรับฟังความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจในการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง มีดังนี้

1. งานบริการด้านโยธา พื้นที่ตำบลห้วยแม่เพรียงมีสภาพภูมิประเทศที่มีธรรมชาติ สวยงาม มีป่าไม้ และภูเขา มีกลุ่มชาติพันธุ์ อีกทั้งยังมีพื้นที่อยู่ในเขตติดต่อกันกับอุทยานแห่งชาติ แก่งกระจาน จึงทำให้มีผู้ประกอบการและนักลงทุนทางธุรกิจให้ความสนใจมาซื้อเพื่อประกอบ ธุรกิจ มีการลงทุนธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร และบริการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ดังนั้นแล้วทางหน่วยงาน ควรเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนระบบสุขภาพสิ่งแวดล้อมการกำจัดขยะ การบำบัดน้ำ เสีย เพื่อรองรับในการเจริญเติบโตขยายตัวของชุมชนในอนาคต 4-5 ปี

2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในทุกๆ ปี ช่วงหน้าแล้ง (พฤศจิกายน – เมษายน) มักจะเกิดไฟป่าและไฟไหม้ตามริมถนนเส้นทางคมนาคม รวมทั้งพื้นที่ป่า หน้ารกร้าง ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเกิดไฟไหม้ลุกลามไปยังชุมชนรวมทั้งทรัพย์สิน สาธารณประโยชน์ต่างๆ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการซักซ้อมการป้องกันไฟไหม้ รวมทั้งการ ติดตั้งอุปกรณ์ถังน้ำยาดับเพลิง อุปกรณ์สำหรับการดับเพลิงตามจุดเสี่ยงภัยประจำทุกหมู่บ้าน รวมถึงการจัดทำแนวกันไฟป่าในพื้นที่ตำบลทั้งหมด

3. งานบริการด้านรายได้และภาษี ชาวบ้านให้ความร่วมมือดีในระดับหนึ่ง ดังนั้นทางหน่วยงานควรมีการชี้แจงอธิบายประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับชาวบ้าน ส่วนผู้ประกอบการด้านธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร บริการด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานควรจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการเข้าไปพูดคุยอธิบายเพื่อขอความร่วมมือในการจัดเก็บภาษีรายได้ต่อไป

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับที่มากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะเรื่องการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ การเยี่ยมเยียนผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนประจำตำบลห้วยแม่เพรียง รวมทั้งการรณรงค์ป้องกันโรคระบาดต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้สร้างขวัญและกำลังใจที่ก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อไป

5. งานบริการด้านสาธารณสุข พื้นที่ดังกล่าวยังมีความเสี่ยงในเรื่องโรคระบาดอยู่ ไข้เลือดออก มาเลเรีย โควิด 19 ไข้หวัดใหญ่ เนื่องจากเป็นเส้นทางผ่านของนักท่องเที่ยว จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ รณรงค์อย่างสม่ำเสมอ ผ่านทุกช่องทางทั้งหอกระจายข่าว การนัดประชุม แจ้งข่าวขอความร่วมมือ เพื่อความปลอดภัยร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ควรมีการทบทวนแผนพัฒนาตำบลเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อเกิดความแห้งแล้ง หรือฝนตกหนักน้ำท่วม และการระบาดของโลกอุบัติใหม่ต่างๆ

- การเตรียมความพร้อมรับภัยแล้งของแต่ละชุมชน ขุดสระกักเก็บน้ำ ฝายกั้นน้ำ รวมทั้งบ่อน้ำตื้น และภาชนะสำหรับเก็บกักน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค
- การป้องกันอัคคีภัย อันสืบเนื่องมาจากภาวะภัยแล้ง
- การจัดทำฐานข้อมูล (Big data) ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน (Up to date) ซึ่งสามารถนำมาวางแผนงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายประจำซึ่งอาจจะเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ป่วยต่างๆ รวมทั้งจำนวนเด็กเล็กๆ ในแต่ละชุมชน
- การจัดทำแผนพัฒนาระบบสุขภาพบาลสิ่งแวดล้อม การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสียในชุมชน สำหรับในอีก 3-5 ปีข้างหน้า

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วย ความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียงอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแม่เพรียง ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	64