

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การดำเนินงานครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินจำนวน 9 หมู่บ้าน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยหาค่าร้อยละ ให้คะแนนตามเกณฑ์ และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกระบวนการในงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ **อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ 88.60** สามารถแสดงรายละเอียดจำแนกรายงานบริการแต่ละด้าน ได้ดังนี้

พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านละ ($\bar{X}=4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในโครงการขยะกิจกรรมหลักการ 3Rs : Reduce (ใช้น้อย) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) ปีงบประมาณ 2563 โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ($\bar{X}=4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) งานด้านการศึกษา ในโครงการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก และเยาวชนตำบลห้วยยั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ในโครงการสำรวจข้อมูลภาคสนามในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านงานบริการ

- 1.1 ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้จัดกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น
- 1.2 ชอบมีกิจกรรม ร้องเพลง เล่นกีฬา
- 1.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีประโยชน์และเพิ่มความรู้เยอะมาก อยากให้มี

โครงการแบบนี้อีก

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 2.1 บางพื้นที่ยังมีน้ำไม่พอใช้ และมีน้ำประปาเป็นสนิม
- 2.2 อยากให้มีการสร้างแหล่งน้ำในการทำการเกษตรให้มีมากขึ้น และมีการลดคลอง
- 2.3 อบต. ห้วยยั้ง บริการไฟฟ้ามากขึ้น
- 2.4 อยากให้มีการปรับปรุงถนนให้หมู่บ้านบางหมู่
- 2.5 อยากให้มีการอบรมอาชีพเสริมภายหลังจากฤดูการทำนา

สรุป

ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ในปีงบประมาณ 2563 ทั้ง 4 งานบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 ในระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน