

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับปริก อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.70 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.40 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.30

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับปริก ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมาได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 35.10 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 33.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.30 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.00 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 28.20 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 26.90 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.70 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 26.40 และ งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 24.69 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สรุปความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

#### ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

#### ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับปรึก ให้บริการในปีงบประมาณ 2562

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับปรึก ให้บริการในปีงบประมาณ 2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่องานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วมในการประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาสามปีของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 24.90 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารการนัดประชุมจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และคิดว่าแผนพัฒนาสี่ปี (2561 – 2564) สอดคล้อง/เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 21.00 การดำเนินกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับปรึก ที่เข้าร่วมและประทับใจมากที่สุด ได้แก่ โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 55.60

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับปริก ในด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของอบต. ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี และรวดเร็วทันใจ

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับปริก ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ และ แก้ไขปัญหาระบบบริการน้ำประปา เพื่อให้เกิดความสะดวกในการอุปโภคบริโภคของประชาชน ควรมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อกระจายรายได้ให้กับคนในชุมชน และควรปรับปรุงเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมแซมถนนหนทาง ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน