

(สำเนาฉบับ)

ที่ กจ ๗๔๙๐๑/๖๔๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
เลขที่ ๙๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองกุ่ม อ.ปอพลอย
จ. กาญจนบุรี ๗๑๑๖๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน ท่าน - ผู้ใหญ่บ้าน / สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล / ประธานหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๕ ภาระงาน นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้ส่งมอบงานวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓ % จึงขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ประชาชนได้รับทราบ สอดคล้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการปิดประกาศให้ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธงชัย อินทร์ประเสริฐ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

สำนักปลัด

โทร/โทรสาร ๐ ๓๔๖๗ ๘๒๔๔

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
เรื่อง รายงานผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

เพื่อให้การบริการราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม จึงขอเผยแพร่ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนทราบและรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของรัฐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธงชัย อินทร์ประเสริฐ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2563

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) งานด้านการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 390 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า / ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาทบาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม โดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.611 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.663 คิดเป็นร้อยละ 93.26 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.626 คิดเป็นร้อยละ 95.52 ความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.588 คิดเป็นร้อยละ 91.77 และความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.569 คิดเป็นร้อยละ 91.38 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เมื่อเกิดการชำรุดของไฟฟ้าสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม รongลงมา คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย และไฟฟ้าสาธารณะใน เขตเทศบาลมีความสว่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการตั้งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน รongลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมในช่วยเหลือและการส่งเสริมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง และมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.71 และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 94.20 และ 93.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/ เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก รongลงมาคือ การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67, 4.65 และ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 93.40, 93.00 และ 92.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้พิการ ในพื้นที่ รongลงมาคือ การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการอย่างต่อเนื่อง และมีการตั้ง เจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.60 และ 4.58 คิดเป็น ร้อยละ 92.20, 92.00, และ 91.60 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การดำเนินการครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2563