



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

ที่ กจ ๗๔๙๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๔ ภาระงาน นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้ส่งมอบงานวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จึงขอรายงานผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม เพื่อประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบ โดยมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ % แยกเป็นภาระงาน ดังนี้

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๘๐ %
๒. งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๖๐ %
๓. งานด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒๐ %
๔. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๘๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวอรัญญา จิตจำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.....

-

(นางนารถประภา คงวาสน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม.....

-

(นายธงชัย อินทร์ประเสริฐ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
อำเภอป่าพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
อำเภอป่าพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ 3) งานด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ และ 4) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลาดั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ในแต่ละงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานบริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ การให้บริการในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 รองลงมา งานด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.80 และงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแยกตามรายด้านการให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน