

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง“การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี”โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงานประกอบด้วย

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) งานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey)โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก(Convenience Sampling)นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36–45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.04 และความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงานพบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกิ่ง) ในเขตพื้นที่ที่มีความสว่างเพียงพอ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด และประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมาและได้รับความปลอดภัยในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.54, 4.51 และ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.80, 90.20 และ 90.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะ และถังขยะในเขต อบต. มีเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.40, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานเด็กและเยาวชน รองลงมาคือ มีการรณรงค์ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด และมีกิจกรรม / โครงการที่พัฒนากลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างเหมาะสมและมีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือในเรื่องปัญหาความรุนแรงเด็กและเยาวชนในท้องถิ่นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53, 4.51 และ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 90.60, 90.20 และ 89.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมกีฬา มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมงานการพัฒนาศรี ในรูปแบบต่าง ๆ และมีกิจกรรม / โครงการที่ส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มสตรี รองลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรีและมีการรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีสตรีมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่นในระดับมากที่สุด และมีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือในเรื่องปัญหาความรุนแรงแก่สตรีในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.52, 4.51 และ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 90.40, 90.20 และ 89.80 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัยขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัยจนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2561