



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการส่งเสริมอาชีพ
- 2) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
- 3) งานด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
- 4) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ(Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.621 โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.43

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.654 คิดเป็นร้อยละ 93.08 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.634

คิดเป็นร้อยละ 92.68 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24 และความพึงพอใจในงานด้านการส่งเคราะห์ผู้สูงอายุในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.586 คิดเป็นร้อยละ 91.72 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบรม มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มอาชีพ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง และมีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือโครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.67 และ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.40 และ 93.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ รองลงมาคือ การปรับปรุง ก่อสร้างและซ่อมแซมถนนมืออย่างเหมาะสมและเพียงพอ และมีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.60 และ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.00 และ 91.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.70 และ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 94.00 และ 92.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันอัคคีภัยและระงับอัคคีภัยมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม และอบรมเตรียมความพร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชนป้องกันอัคคีภัยและสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.63 และ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.60 และ 92.40 ตามลำดับ