

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงานประกอบด้วย

- 1) งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36–45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.04 ความพึงพอใจในงานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54

คิดเป็นร้อยละ 90.80 และความพึงพอใจในงานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.72 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ มีการจัดอบรมให้ความรู้ ถ่ายทอดความรู้ ร่องลงมา คือ ความพึงพอใจในการมีรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ความรู้ของปราชญ์ชาวบ้าน องค์ความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในชุมชน และจัดการให้เป็นหมวดหมู่ และมีการประชาสัมพันธ์และกระบวนการสนับสนุนการศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.60, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ร่องลงมาคือ เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี และการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.55 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.00 และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ร่องลงมาคือ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน และการให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบรมฯ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง ร่องลงมา คือ อบรมฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพ และ อบรม.ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัยขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัยจนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2562