

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชน

๖.๑ ความพึงพอใจของประชาชน

(สำเนาฉบับ)

ที่ กจ ๗๘๙๐๑/ ๔๖๕

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว

อ.เลาขวัญ จ.กาญจนบุรี ๗๑๒๑๐

๒ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำวิจัยการประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

อ้างถึง หนังสือด่วนที่สุดที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๓๘๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ตามหนังสือที่อ้างถึงคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในข้อ ๒.๕ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ ก.จ.จ., ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัดคัดเลือกขึ้นบัญชีไว้เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยให้การสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว มีความประสงค์ที่จะจัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีทำวิจัยการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว ผลประการใดหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อคุณสิงหา พยาบาลเบอร์โทรศัพท์ ๐๙-๒๖๔๖-๙๑๔๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนทล ปทุมสูติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว

สำนักงานปลัด

งานวิเคราะห์

โทร/โทรสาร.๐-๓๔๖๘-๗๖๔๘

ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อ
รองปลัด อบต.	รองปลัด อบต.
หัวหน้าสำนักปลัด	หัวหน้าสำนักปลัด
ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์	ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

ดล 1 คัดกรอง

ที่ ศธ 0553.1 / 0422



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว
รับที่ 1501
วันที่ 28 ก.ย. 2561

คณะครูศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71000

26 กันยายน 2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์และเบิกเงินค่าดำเนินการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายงานการวิจัย จำนวน 3 เล่ม
2. แผ่น CD จำนวน 1 แผ่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว ขอความอนุเคราะห์ให้คณะครูศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2561 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป นั้น

คณะครูศาสตร์ ได้มอบหมายให้ อาจารย์เกรียงไกร ทองศรีอาจารย์ประจำคณะครูศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการฯ ดังกล่าว ซึ่งขณะนี้ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานการวิจัยฯ จำนวน 3 เล่ม พร้อมแผ่น CD จำนวน 1 แผ่น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และ ขออนุญาตเบิกเงินในการดำเนินการจัดทำรายงานวิจัยฯ จำนวน 18,000 บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายก อบต.หนองนกแก้ว

ทพอน (อ.เกรียงไกร) รับงาน การวิจัยฉบับสมบูรณ์
แล้วในอีกวัน ๓-๔ วัน เป็นพร

-เมื่อไปรถกระบะ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.มิตถาภาณี พุ่มกล่อม)

คณบดีคณะครูศาสตร์

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์/โทรสาร 0 3453 4071

รวมเงินของรองปลัด
อำเภอหนองนกแก้ว

(นายบุญพอง ราชพิทยพันธ์)
เงินคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว

ความเห็นของปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบล

จ.ส.อ.
(ณัฐพรพิชัยบุรี สำราญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว

ข้อสั่งการนายก

(นายบุญพอง ราชพิทยพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว



รายงานการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว
อำเภอเสาวชัย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว อำเภอเสาวชัย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยจึงกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว จำนวน 4 งาน 1) งานบริการออกประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนา 4 ปี 2) งานบริการงานส่งเสริมการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานบริการพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ งานสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) งานบริการจัดส่งน้ำอุปโภค และบริโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้ง กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงานคือ งานบริการออกประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนา 4 ปี จำนวน 375 คน กลุ่มตัวอย่าง ของงานบริการงานส่งเสริมการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 92 คน กลุ่มตัวอย่าง ของงานบริการพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ งานสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 264 คน กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง ของงานบริการจัดส่งน้ำอุปโภคและบริโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้ง จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็น 3 ระยะ ระหว่าง กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และไม่ได้เรียน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว เป็นระยะเวลา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการเรียงตามค่าเฉลี่ย คืองานบริการออกประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนา 4 ปี เท่ากับร้อยละ 95.60 รองลงมา คืองานบริการงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก

เล็ก) เท่ากับร้อยละ 93.40 เท่ากันคือ งานบริการพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และงานสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่ากับร้อยละ 93.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.85 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับ 8 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คืองานบริการงานส่งเสริมการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เท่ากับร้อยละ 93.20 รองลงมา คืองานบริการด้านการออกประกาศมเพื่อจัดทำแผนพัฒนา 4ปี เท่ากับร้อยละ 91.60 งานบริการจัดส่งน้ำอุปโภคและบริโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งเท่ากับร้อยละ 91.40 และงานบริการพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ งานสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่ากับร้อยละ 91.20

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.40

ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้ให้บริการการพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการจัดส่งเบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ และผู้สูงอายุถึงบ้าน และควรเพิ่มเบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ และผู้สูงอายุ

ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้ให้บริการการจัดส่งน้ำอุปโภคและบริโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนกแก้ว อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรเพิ่มถังบรรจุน้ำในหมู่บ้าน และควรเพิ่มรอบการจัดส่งน้ำ ให้พอเพียงต่อความต้องการในช่วง งานประเพณีท้องถิ่น