



## รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

หนองกุ่ม

อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2562

## สรุปผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสาธารณสุข
- 2) งานการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- 3) งานด้านถนนทางเดินและทางเท้า
- 4) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง
- 5) งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุภัยทางถนน

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 390 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า / ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่มโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานให้บริการสาธารณสุขและงานด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.96 และร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ความพึงพอใจในด้านถนนทางเดินและทางเท้าในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.22 และความ

พึงพอใจในด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนนในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.24 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในงานด้านให้บริการสาธารณสุข** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า รองลงมา คือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการในความช่วยเหลือ และมีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.56 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.20 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการถนนและทางเดินทางเท้า** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน รองลงมาคือ การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดินและบурณะซ่อมแซมถนนที่มีความเสียหายอย่างรวดเร็ว และมีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.20, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงาน อย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตฯมีความเหมาะสม และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56, 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.20, 90.80, และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาอุบัติเหตุแก่ประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการแก้ไขล่วงหน้าและมีระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาอุบัติเหตุมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.54, 4.52 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.80, 90.40, และ 90.20 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
3. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่นๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่างๆ
4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง