



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ)
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2-7)

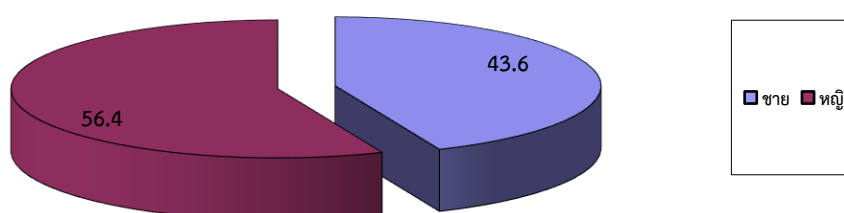
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 360 คน จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) และงานโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	157	43.60
หญิง	203	56.40
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60

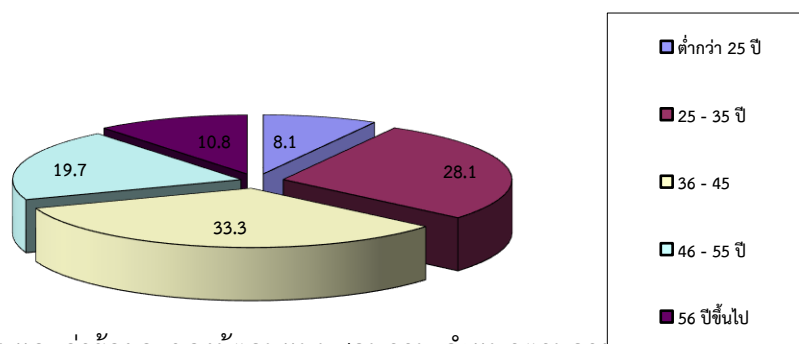


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	29	8.10
25-35 ปี	101	28.10
36-45 ปี	120	33.30
46-55 ปี	71	19.70
56 ปีขึ้นไป	39	10.80
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 อายุ 46-55 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

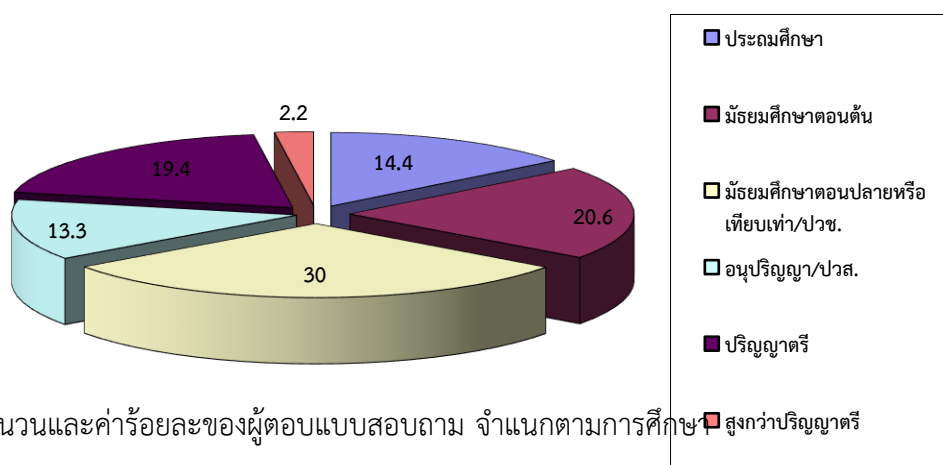


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	52	14.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	74	20.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	108	30.00
อนุปริญญา /ปวส.	48	13.30
ปริญญาตรี	70	19.40
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.20
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

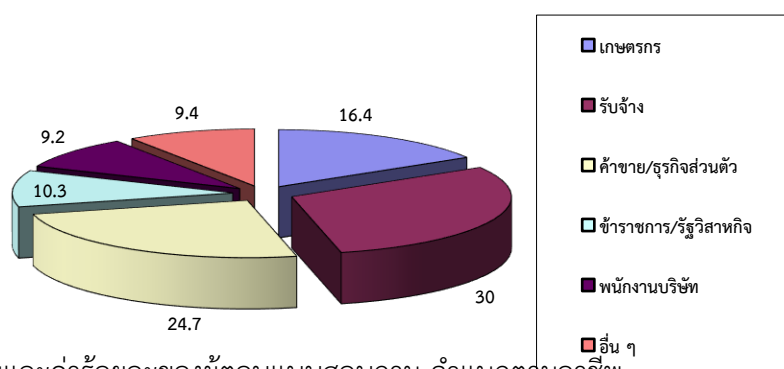


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	59	16.40
รับจ้าง	108	30.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	24.70
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	10.30
พนักงานบริษัทเอกชน	33	9.20
อื่น ๆ	34	9.40
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 เกษตรกร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 อื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และพนักงานบริษัทเอกชน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

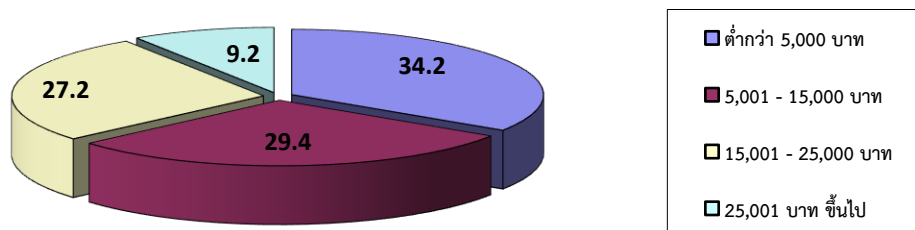


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	123	34.20
8,001-15,000 บาท	106	29.40
15,001-25,000 บาท	98	27.20
25,001 บาทขึ้นไป	33	9.20
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมา คือ รายได้ 8,001-15,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

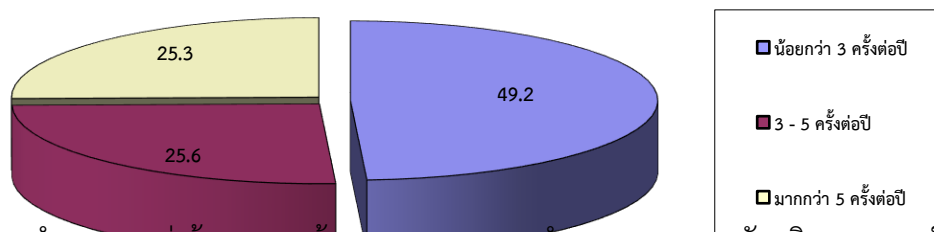


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	177	49.20
3-5 ครั้งต่อปี	92	25.60
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	91	25.30
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.งานด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ)	4.574 (91.48)	0.57	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.54 (90.80)	0.61	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.55 (91.00)	0.61	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57 (91.40)	0.57	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.55	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.61 (92.20)	0.54	มากที่สุด
2.งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.548 (90.96)	0.59	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.53 (90.60)	0.61	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54 (90.80)	0.61	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51 (90.20)	0.59	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.53 (90.60)	0.60	มากที่สุด
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	4.643 (92.86)	0.56	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.61 (92.20)	0.60	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.70 (94.00)	0.61	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63 (92.60)	0.56	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66 (93.20)	0.52	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.59 (91.80)	0.55	มากที่สุด
4.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)	4.558 (91.16)	0.56	มากที่สุด
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.60 (92.00)	0.54	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.52 (90.40)	0.58	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53 (90.60)	0.57	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 (90.80)	0.57	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
รวม	4.580 (91.61)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48 ความพึงพอใจในงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.16 และความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ)								
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	220 (61.10)	117 (32.50)	23 (6.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.61	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	223 (61.90)	113 (31.40)	24 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.61	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกให้บริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	222 (61.70)	122 (33.90)	16 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.57	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	223 (61.90)	126 (35.00)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.55	มากที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	230 (63.90)	120 (33.30)	10 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.54	มากที่สุด
รวม						4.574 (91.48)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกให้บริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57

ตารางที่ 10 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการจัดเก็บรายได้”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านการจัดเก็บรายได้								
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	243 (67.50)	98 (27.20)	19 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	217 (60.30)	120 (33.30)	23 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.61	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ เช่น โตะ แก้ว	218 (60.60)	119 (33.10)	23 (6.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.61	มากที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	203 (56.40)	139 (38.60)	18 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.59	มากที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	212 (58.90)	127 (35.30)	21 (5.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.60	มากที่สุด
รวม						4.548 (90.96)	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.548 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ เช่น โตะ แก้ว ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)								
1. การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ	245 (68.10)	92 (25.60)	23 (6.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.60	มากที่สุด
2. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม	261 (72.50)	90 (25.00)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.61	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ/คนพิการ	244 (67.80)	101 (28.10)	15 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.56	มากที่สุด
4. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา	250 (69.40)	101 (28.10)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.52	มากที่สุด
5. มีการให้บริการรับเรื่อง คำร้องด้านผู้สูงอายุ/คนพิการ อย่างเหมาะสม	226 (62.80)	123 (34.20)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.55	มากที่สุด
รวม						4.643 (92.86)	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.643 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.70 รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลาในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.66 และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ/คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63

ตารางที่ 12 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)								
1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ อบต. มีความสว่างเพียงพอ	227 (63.10)	122 (33.90)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.54	มากที่สุด
2. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม	205 (56.90)	139 (38.60)	16 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.58	มากที่สุด
3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม	206 (57.20)	140 (38.90)	145 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.57	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ	211 (58.60)	134 (37.20)	15 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.57	มากที่สุด
5. ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย	219 (60.80)	130 (36.10)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
รวม						4.558 (91.16)	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.558 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ อบต. มีความสว่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 รองลงมา คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๔ ภาระงาน ประกอบด้วย

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ)
๒. งานด้านการจัดเก็บรายได้
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)
๔. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๓๖๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง โดยเฉลี่ยน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า/ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖/รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘/ความพึงพอใจในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖/และความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๖ ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ ๑ ด้านความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๑, ๔.๕๘ และ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐, ๙๑.๖๐ และ ๙๑.๔๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๒ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ไซ้ แก้ว การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๒, ๔.๕๔ และ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐, ๙๐.๘๐ และ ๙๐.๖๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๓ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๗๐, ๔.๖๖ และ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐, ๙๓.๒๐ และ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๔ ด้านความพึงพอใจในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ อบต. มีความสว่างเพียงพอ รongลงมา คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๐, ๔.๕๗ และ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐, ๙๑.๔๐ และ ๙๐.๘๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

๑. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใดมาก ควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา เพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

๒. ควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริการ ในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง และเข้าถึงทุกๆกลุ่มชุมชน

๓. ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในทุก ๆ พื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน

๒. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

๓. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนฯ เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนฯ ต่อไป

๔. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน