

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

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

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

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

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.61

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48 ความพึงพอใจในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.16 และความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงานพบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะ)
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รongลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รongลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โตะ แก้ว การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ, เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม รongลงมาคือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70, 4.66 และ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 94.00, 93.20 และ 92.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ อบต. มีความสว่างเพียงพอ รongลงมา คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.57 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.40 และ 90.80 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการดำเนินงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมิน จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน
กันยายน 2563