

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยอำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

การประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676

**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.53**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ รองลงมาเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดกิจกรรมใน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ และอบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.67 และ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.40 และ 92.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.75 และ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 94.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.59 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 91.80 และ 91.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวก/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76, 4.75 และ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 92.80 ตามลำดับ

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน  
กันยายน 2564