



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง โทร ๐ ๓๕๖๘ ๕๒๒๘
ที่ กจ ๗๕๕๐๒/ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ได้ดำเนินการจัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จัดทำการวิจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ตามใบสั่งจ้างเลขที่ ๑๗๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๒ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และคณะกรรมการตรวจรับจ้าง ได้ดำเนินการตรวจรับจ้างเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ขอรายงานผลการวิจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ซึ่งรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทริยา ช่อสือก)
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

- เห็นควรพิจารณาตามที่เสนอต่อไป

(นางสาวจีรพรรณ จันทร์โนตีบ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

- เห็นควรนำเสนอเพื่อโปรดทราบ

(นายสุเมต สิ้นवल)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

- ทราบ

(นายชัยชัย อุดมสถาผล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง



รายงานการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง
อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการใน 5 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คือ งานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) ผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 คน งานการเกษตร โครงการสร้างแหล่งอาหารสัตว์ป่า (รักษน้ำ รักป่า รักแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์ควบคุมป้องกันไข้เลือดออก) ผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน งานการรักษาความสงบภายใน (โครงการ 7 วันอันตรายช่วงเทศกาล) มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน และงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการจัดเวทีประชาคม และการขับเคลื่อนการจัดทำแผนสู่การพัฒนาท้องถิ่น) มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.33 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.22 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 405 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 29.11 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.56 ส่วนใหญ่รับบริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 63.22

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง (แยกตามประเภทงานให้บริการ) โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ งานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการจัดเวทีประชาคม และการขับเคลื่อนการจัดทำแผนสู่การพัฒนาท้องถิ่น) มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.33 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.25 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานการรักษาความสงบภายใน (โครงการ 7 วัน อันตรายช่วงเทศกาล) มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.23 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์ควบคุมป้องกันไข้เลือดออก) มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานการเกษตร โครงการสร้างแหล่งอาหารสัตว์ป่า (รักษน้ำ รักป่า รักแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.13 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง แบ่งตามรายด้าน โดยภาพรวมจำแนกตามประเด็นการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.23 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.52 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.11 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.05 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 96.23 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบำรุงรักษาสิ่งของสาธารณะ
2. จัดหน่วยให้บริการสาธารณะเคลื่อนที่ในแต่ละด้าน
3. ควรเพิ่มจุด/บริเวณทิ้งขยะสาธารณะ
4. มีการดูแลถังขยะให้มีความสะอาดเป็นประจำ
5. มีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับป่าชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
6. มีการดูแลและตรวจสอบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ
7. จัดชุดเฝ้าระวังสัตว์ป่าที่จะทำร้ายชาวบ้าน
8. ออกหน่วยให้ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่างๆ ในเด็ก
9. ดูแลความปลอดภัยย่านที่พักอาศัยในช่วงเทศกาล

ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

