

## (สำเนาฉบับ)

ที่ กจ ๗๔๙๐๑/๙๓๑

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม  
เลขที่ ๙๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองกุ่ม อ.บ่อพลอย  
จ. กาญจนบุรี ๗๑๑๖๐

๒๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน กำนัน – ผู้ใหญ่บ้าน / สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล / ประธานหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๕ ภาระงาน นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้ส่งมอบงานวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒ % จึงขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ประชาชนได้รับทราบ สอดคล้อง ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการปิดประกาศให้ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธงชัย อินทร์ประเสริฐ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

สำนักปลัด

โทร/โทรสาร ๐ ๓๔๖๗ ๘๒๔๔

**“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”**



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม  
เรื่อง รายงานผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

---

เพื่อให้การบริการราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม จึงขอเผยแพร่ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ประชาชนทราบและรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆของรัฐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธงชัย อินทร์ประเสริฐ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม



## รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม  
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2562

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม  
อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่มอำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

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

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 390 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

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

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอปอพลอย 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 ความพึงพอใจในด้านถนนทางเดินและทางเท้าในระดับ

มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.22 และความพึงพอใจในด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน ในระดับมากที่สุด 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 มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และมีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.56 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.20 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการถนนและทางเดินทางเท้า** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วที่ได้รับแจ้งจากประชาชน 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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน 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 มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหาเพื่อเตรียมการแก้ไขล่วงหน้าและมีระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาอุบัติเหตุมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.54, 4.52 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.80, 90.40, และ 90.20 ตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ่ม ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัยจนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2562