

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ)
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสาธารณสุข การควบคุมโรคติดต่อ

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.625

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.661 คิดเป็นร้อยละ 93.22 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.642 คิดเป็นร้อยละ 92.84 ความพึงพอใจในงานด้านงานด้านสาธารณสุข การควบคุมโรคติดต่อ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.616 คิดเป็นร้อยละ 92.32 และความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.578 คิดเป็นร้อยละ 91.56 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต้ะ แก้ว ร่องลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.66 และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 93.20 และ 93.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดเก็บขยะ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ร่องลงมาคือ จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตพื้นที่มีเพียงพอต่อความต้องการ และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.65 และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน ร่องลงมาเท่ากัน 2 คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม และมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาต ก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร และได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่อง การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด ฯลฯ ร่องลงมาเท่ากัน 2 คือ มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.63 และ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.60 และ 91.80 ตามลำดับ

๒ 1

นายวรเดช กาญจนอนันท์

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง