**ชื่อเรื่อง** การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

**ชื่อผู้วิจัย** สรรค์ชัย กิติยานันท์ และคณะ

**ปีที่ทำการวิจัย** 2561

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. โครงการด้านรายได้หรือภาษี

3. โครงการด้านป้องกันและลดอุบัติเหตุ

4. โครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. โครงการด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนไดสวนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 354 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ย 3 – 5 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการป้องกันและลดอุบัติเหตุ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ความพึงพอใจในด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจในด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1** ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ อบต.มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57, 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.40, 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ ความพึงพอใจในมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57, 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.40, 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3** ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านป้องกันและลดอุบัติเหตุ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดตั้งป้ายและสัญญาณไฟจราจรมีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมาคือ มีระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยมีประสิทธิภาพ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาอุบัติภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58, 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4** ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ และกระบวนการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ด้านอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.64, 4.61 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.80, 92.20 และ 91.20 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5** ความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบต.ฯ มีแนวทางส่งเสริมและให้ความรู้ในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.69 รองลงมา คือ อบต.ฯมีการประชาสัมพันธ์ โครงการการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และอบต.ฯ มีการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.58 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 91.60 และ 90.20 ตามลำดับ

**กิตติกรรมประกาศ**

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย  
จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2561