



## รายงานวิจัย

การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ  
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2562

ชื่อเรื่อง การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน  
จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย ดร.สรศักดิ์ กิตติยานนท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2562

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
2. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. โครงการให้บริการด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนใดส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46–55 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.19

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.92 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า ด้านงานจัดเก็บรายได้ และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 4.55 4.54 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.52 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

งานสภาเด็กและเยาวชนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานจัดเก็บรายได้ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 และค่าเฉลี่ย 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.69 90.69 และร้อยละ 90.25 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.73 ส่วนด้านความพึงพอใจ

**ในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านบริการถนนและทางเดินทางเท้า ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานจัดเก็บรายได้ มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม 2562