

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 374 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง ภายใต้อัตราความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2562 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.772) คิดเป็น ร้อยละ 95.44 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.750) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.759)
คิดเป็นร้อยละ 95.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.756) คิดเป็นร้อยละ 95.12

2. ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.805)
คิดเป็นร้อยละ 96.10

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806)
คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799)
คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.812) คิดเป็นร้อยละ 96.24

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

3. ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815)
คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811)
คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.802)
คิดเป็นร้อยละ 96.04

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.809) คิดเป็นร้อยละ 96.18

4. ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.714) คิดเป็นร้อยละ 94.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.722) คิดเป็นร้อยละ 94.44

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.720) คิดเป็นร้อยละ 94.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.717) คิดเป็นร้อยละ 94.34

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.718) คิดเป็นร้อยละ 95.36

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำ บริการสาธารณสุขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังจันทร์ในระดับมากที่สุด มีความต้องการให้มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการ อย่างต่อเนื่อง ตลอดไปในทุกๆ ด้าน โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- การติดตามดูแลและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามแนวถนนในจุดที่ชำรุด และให้เพิ่ม ไฟสัญญาณกระพริบตามจุดตัดแยกภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ภายในชุมชน
- ให้มีการเพิ่มการติดตั้งระบบทีวีวงจรปิด (CCTV) ประจำจุดสำคัญทุกหมู่บ้าน
- การรณรงค์ขอความร่วมมือจากชาวบ้านในชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ทางหลวง ชนบท) เพื่อดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชนของตนเอง ถนนสายหลักที่มี นักท่องเที่ยวใช้บริการไปยังเขื่อนแก่งกระจาน โดยให้มีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ปรับปรุงภูมิทัศน์ รวมทั้งการเพิ่มป้ายแนะนำสถานที่สำคัญของชุมชน ป้ายเตือน อันตรายเป็นระยะๆ ตามจุดสำคัญต่างๆ
- ควรจัดสถานที่สำหรับให้ชาวบ้านในชุมชนนำผลิตภัณฑ์ผลผลิตทางการเกษตร มาวาง จำหน่ายให้นักท่องเที่ยวในรูปแบบของตลาดสุขใจของชุมชน บริเวณเส้นทางหลักไปยัง เขื่อนแก่งกระจาน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่ให้ความไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณพี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ที่กรุณาใช้เวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนิน โครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปในโอกาสต่อไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าโครงการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	31
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	35
บรรณานุกรม.....	37
ภาคผนวก.....	40