

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) ด้านสาธารณสุข และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 357 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2563 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.798) คิดเป็นร้อยละ 95.96 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.756) คิดเป็นร้อยละ 95.12

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.737) คิดเป็นร้อยละ 94.74

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.812) คิดเป็นร้อยละ 96.24

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.794) คิดเป็นร้อยละ 95.88

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.800)
คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.798) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.813)
คิดเป็นร้อยละ 96.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.832)
คิดเป็นร้อยละ 96.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.828)
คิดเป็นร้อยละ 96.56

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.814) คิดเป็นร้อยละ 96.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.817)
คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.800)
คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.813)
คิดเป็นร้อยละ 96.26

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.809) คิดเป็นร้อยละ 96.18

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จาก ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ สาธารณะ ดังต่อไปนี้

การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณเส้นทางสายหลักที่มีนักท่องเที่ยวผ่านไปยังเขื่อนแก่ง กระจาน การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองฝั่งถนน และเกาะกลางถนน เพื่อความสวยงาม และ สามารถใช้ป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์จากกลุ่มวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพต่างๆ ที่มี อยู่ในแต่ละชุมชน เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว และสร้างรายได้ให้กับชาวบ้านในชุมชน

ควรมีการวางแผนจัดระเบียบร้านค้าริมถนน เส้นทางหลักไปยังแก่งกระจาน เพื่อความเป็น ระเบียบสวยงามสะอาดตา โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อาจจะจัดสถานที่ไว้เฉพาะ สำหรับตลาดสินค้าชุมชน ให้ชาวบ้านได้นำเอาผลิตผลการเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนมาจำหน่าย ดังกล่าว

การซ่อมบำรุงดูแล ป้ายสื่อความหมายแนะนำสถานที่แหล่งสำคัญของชุมชน ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟสัญญาณ และการติดตั้งกล้องที่วิวงจรปิด ให้ครบทุกจุดสำคัญ จุดเสี่ยงภายในชุมชน ป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุและสร้างความปลอดภัยของชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการสำรวจข้อมูลบริหารทั่วไปของชุมชน ด้านประชากร การประกอบอาชีพ ตลอดจน การสำรวจปัญหาและความต้องการของชาวบ้านแต่ละชุมชน เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด

สำหรับการวางแผนปรับปรุงด้านการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	30
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	35
บรรณานุกรม.....	37
ภาคผนวก.....	40