

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในปีงบประมาณ 2564 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 311 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2564 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 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 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.746) คิดเป็นร้อยละ 94.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

2. ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.813) คิดเป็นร้อยละ 96.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.810) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806)
คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.813) คิดเป็นร้อยละ 96.26

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816)
คิดเป็นร้อยละ 96.32

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.830)
คิดเป็นร้อยละ 96.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834)
คิดเป็นร้อยละ 96.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.823) คิดเป็นร้อยละ 96.46

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52

4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822)
คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.813)
คิดเป็นร้อยละ 96.26

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.821)
คิดเป็นร้อยละ 96.42

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.820) คิดเป็นร้อยละ 96.40

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ได้รับความชื่นชมความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกการให้บริการแก่ประชาชนทุกๆด้าน อยู่ระดับที่ดีถึงดีมากจากการดำเนินงานที่ผ่านมาทุกๆปี มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการตลอดจนการดำเนินงานพัฒนา การจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างดีและเหมาะสม จึงมีเพียงคำแนะนำเพิ่มเติมดังนี้

- การดูแลรักษาความสะอาด สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมชุมชน การจัดเก็บการกำจัดขยะในอนาคต ต้องมีการเตรียมการวางแผนไว้ล่วงหน้าด้านการกำจัดขยะของชุมชนทั้งหมด รวมทั้งการจัดทำโครงการรณรงค์เรื่องขยะของแต่ละชุมชนการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อความสวยงาม สะอาดตา ตามเส้นทางสายหลัก เส้นทางสายรอง เนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวและประชาชนใช้เป็นเส้นทางผ่านไปยังแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เขื่อนแก่งกระจาน หมู่บ้านวิถีโฮมสเตย์ รีสอร์ท ที่พัก ร้านอาหารต่าง เพิ่มจำนวนมากขึ้น ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ การติดตั้งเพิ่ม ไฟส่องสว่าง ไฟสัญญาณ กล้องวงจรปิด ป้ายสื่อความหมาย ป้ายเตือนภัย ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ โดยการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทางหลวงชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้นำชุมชน ชาวบ้านในพื้นที่รับผิดชอบดูแล ขอความร่วมมือและขอรับการสนับสนุน การตัดต้นไม้ ตัดหญ้า การกำจัดวัชพืชตามที่สาธารณะถนนสายต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตาการจัดภูมิทัศน์เพื่อความสวยงาม ซึ่งอาจจะจัดเป็นการประกวดแข่งขันกันของชุมชน

- การปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ภาพกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ อย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งนี้ควรมีการสำรวจจัดเก็บข้อมูลของแต่ละชุมชนใหม่ เพื่อนำมาจัดทำฐานข้อมูลของหน่วยงานจะได้ใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนการพัฒนา การจัดทำโครงการ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ควรนำเอาระบบสารสนเทศ(IT) มาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานและบริการ

ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ มีภูมิประเทศเป็นที่ราบและภูเขา โดยเฉพาะทางด้านทิศตะวันตก ซึ่งติดต่อกับตำบลแก่งกระเจานมีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาเป็นส่วนใหญ่ มีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอุทยานแห่งชาติแก่งกระเจาน กลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง กลุ่มวิสาหกิจเกษตร ผลิตภัณฑ์ชุมชน และชุมชนการท่องเที่ยววิถีที่รายรอบพื้นที่ตำบลวังจันทร์ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งและโอกาส ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่สามารถสร้างจุดศูนย์กลางการในจัดตลาดนัดทางการเกษตร สินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน เนื่องจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตั้งอยู่บนทำเลกึ่งกลางทางผ่านตติริมถนนที่เป็นทางสัญจรสายหลักไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ของอำเภอแก่งกระเจาน จึงเป็นจุดเด่นทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญ สามารถจัดทำกิจกรรมส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่และชุมชนบริเวณใกล้เคียง สร้างรูปแบบศูนย์กลางเครือข่ายอย่างสร้างสรรค์ ในการทำศูนย์กลางข้อมูลแลตลาดนัดสินค้าผลผลิตทางการเกษตรชุมชน ผลิตภัณฑ์ชุมชน สร้างเครือข่ายชุมชนใกล้เคียงตำบลห้วยแม่เพรียง ตำบลสองพี่น้อง ตำบลแก่งกระเจาน เพื่อตอบโจทย์เพชรบุรีเมืองสร้างสรรค์ได้อีกทางหนึ่งด้วย

- จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานทั้งในและนอกพื้นที่เพื่อวางแผนจัดทำโครงการ จัดตั้งศูนย์กลางตลาดผลผลิตการเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนขึ้น พร้อมเลือกทำเลโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะบริเวณด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตติริมถนนสายหลักสำหรับจัดกิจกรรมดังกล่าว โดยอาจจะทำในช่วงทุกวันหยุด หรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ผ่านมดังกล่าว ทั้งนี้ควรมีมาตรการป้องกันดูแลรักษาความปลอดภัย และความสะอาด การควบคุมคุณภาพราคาสินค้าต่างๆ อย่างยุติธรรมเหมาะสม

- ทำการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง เพื่อแจ้งข่าวสารออกสู่สังคมภายนอกเป็นระยะๆ รวมทั้งติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์บนเกาะกลางถนนสายหลัก ที่ในเขตพื้นที่ตำบลวังจันทร์

พร้อมตกแต่งภูมิทัศน์บริเวณตลาดดังกล่าว การออกแบบร้านค้าให้ดูทันสมัยดึงดูดความสนใจจาก
ทุกกลุ่มวัย และนักท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

คณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	36
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	42
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	47