

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในปีงบประมาณ 2565 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านการศึกษา และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 310 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.810) คิดเป็นร้อยละ 96.20 แยกตามภาระงานดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.761) คิดเป็นร้อยละ 95.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.774) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.774) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.776) คิดเป็นร้อยละ 95.52

2. ความพึงพอใจงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.817)
คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.828)
คิดเป็นร้อยละ 96.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.809)
คิดเป็นร้อยละ 96.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.816) คิดเป็นร้อยละ 96.32

3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.825)
คิดเป็นร้อยละ 96.50

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840)
คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.832)
คิดเป็นร้อยละ 96.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.828) คิดเป็นร้อยละ 96.56

4. งานด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834)
คิดเป็นร้อยละ 96.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822)
คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824)
คิดเป็นร้อยละ 96.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

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

5. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.803)
คิดเป็นร้อยละ 96.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.804)
คิดเป็นร้อยละ 96.08

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.
4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณสุข ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับดีถึงดีมาก พร้อมกับมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพภายในชุมชน สภาพพื้นที่ตำบลวังจันทร์กำลังเป็นชุมชนที่มีการขยายตัวด้านที่พักอาศัย และสิ่งปลูกสร้างเพิ่มมากขึ้น มีร้านค้า ธุรกิจบริการด้านอาหารและที่พักต่างๆ จึงควรมีการวางแผนการจัดระบบระบายน้ำเสีย สิ่งปฏิกูล การกำจัดพาหะนำโรค แหล่งเพาะพันธุ์ยุง สัตว์พาหะของโรค สุนัข แมวจรจัด การวางผังระบบระบายน้ำของแต่ละชุมชน ซึ่งต้องมีการติดตามและควบคุมอย่างใกล้ชิด จะได้ไม่เกิดปัญหาในภายหลัง ตลอดจนการเตรียมพร้อมด้านน้ำดื่มสำหรับบริโภคในช่วงหน้าแล้ง เพื่อเตรียมน้ำสำหรับบริโภคให้มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอรองรับธุรกิจด้านการบริการที่พัก ด้านอาหารและจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น

2. ควรมีการตรวจเช็คระบบการป้องกันดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบกล้องที่วิงจระปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟสัญญาณเตือนภัยจราจร อุปกรณ์การป้องกันอัคคีภัย ควรมีประจำไว้ตามจุดต่างๆ ในชุมชน เพิ่มเติมให้ครบทุกจุดที่มีความเสี่ยง และสถานที่สำคัญต่างๆ เนื่องจากช่วงหน้าแล้งของทุกปีมักเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้ (เพิ่มจุดอุปกรณ์ดับเพลิงแบบสารเคมีแห่งทุกชุมชน) ประสานความร่วมมือร่วมกับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของตำบลวังจันทร์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ควรมีการประชุมร่วมกันภายในทุกส่วนงานเพื่อการจัดทำฐานข้อมูลปัจจุบัน (Database) ของหน่วยงานทุกด้าน ทั้งในเรื่องสภาพทั่วไปของบริบทชุมชน จำนวนประชากรและช่วงอายุ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสผู้พิการและเจ็บป่วยต่างๆ รายได้และภาษีจากการจัดเก็บประจำปี (ประมาณการรายรับ-รายจ่าย) ซึ่งทำให้หน่วยงาน/องค์กร สามารถ

นำเอาตัวเลขข้อมูลเหล่านี้มาใช้วิเคราะห์การจัดทำแผนงานพัฒนาของตำบล การทบทวนแผนงาน และกิจกรรม เพื่อปรับให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นและรองรับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงได้

2. สภาพภูมิศาสตร์และทำเลที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อยู่บนเส้นทางการท่องเที่ยวสายหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางผ่านไปยังอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จากความพร้อมดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ สามารถที่จะจัดทำเป็นตลาดนัดสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนบนเส้นทางดังกล่าวจะทำให้ชาวบ้านเกษตรกรสามารถนำเอาผลผลิต ผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนมาวางจำหน่ายให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างเป็นรายได้เสริม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จะต้องเป็นผู้ควบคุมดูแล กำหนดคุณภาพสินค้า การให้บริการภายในตลาดนัด อย่างเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายร่วมกับตำบลใกล้เคียงได้ อาทิเช่น ตำบลวังไคร้ ตำบลสองพี่น้อง และอื่นๆ โดยอาจจะใช้สถานที่บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ เป็นสถานที่จัดงานดังกล่าว ซึ่งมีความเหมาะสมและลงตัวมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์อย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	40
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	46
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	51