



รายงานผลการตรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคำ จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์
2. โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. โครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน
4. โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
2564

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานโครงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ประชากรเป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้ขนาดกลุ่มเป้าหมายดังนี้ 1) โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ จำนวน 101 คน 2) โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 106 คน 3) โครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน จำนวน 54 คน และ 4) โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 104 คน เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ให้ได้ครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ ต่อการให้บริการ โดยระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ ดำเนินการในปีงบประมาณ 2564

ภายหลังจากการเก็บข้อมูล ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนับความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปข้อมูล และหาความหมาย และนำเสนอข้อมูลในลักษณะบรรยาย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ 2) โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 3) โครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน และ 4) โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปผลได้ดังนี้

5.1.1. ประชาชนผู้รับบริการโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี มีความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.23 เทียบกับเกณฑ์คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 และโครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์

5.1.2 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่มาขอรับบริการโครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.25$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40

5.1.3 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่มารับบริการ โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.17$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40

5.1.4 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่ได้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.26$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

5.1.5 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่มาขอรับบริการโครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $S.D. = 0.23$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.60

5.1.6 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี มีข้อค้นพบโดยสรุปดังนี้

5.1.6.1 ประชาชนผู้รับบริการโครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ ดำเนินการได้เหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 100.00 ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการนี้ดีขึ้นผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่ดีที่คิดว่าได้รับจากโครงการนี้คือ เป็นโครงการที่ช่วยลดขยะในชุมชน หมู่บ้านสะอาดเรียบร้อย และเสนอแนะให้มีการปรับภูมิทัศน์ของหมู่บ้านเพื่อความสวยงาม

5.1.6.2 ประชาชนผู้รับบริการโครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เห็นว่าดำเนินการได้เหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 100.00 ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการนี้ดีขึ้นผู้รับบริการเสนอแนะให้สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยจากโรคและแนวทางในการป้องกัน สิ่งที่ดีที่คิดว่าได้รับจากโครงการนี้คือ สามารถช่วยเหลือและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้ และเสนอแนะให้ความสำคัญและมีเจ้าหน้าที่คอยคัดกรองทั้งบุคคลภายนอกและภายในหมู่บ้าน

5.1.6.3 ประชาชนผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน เห็นว่าดำเนินการได้เหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 100.00 ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการนี้ดีขึ้นผู้รับบริการเสนอแนะให้มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำหรับประชาชน สิ่งที่คิดว่าได้จากโครงการนี้คือ ประชาชนและผู้สนใจมีความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารจัดการน้ำใต้ดินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแก้ไขปัญหาทั่วทั้งวัง และน้ำเน่าเสียได้ และเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

5.1.6.4 ประชาชนผู้รับบริการโครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 เห็นว่าดำเนินการได้เหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 100.00 ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการนี้ดีขึ้นผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการความช่วยเหลือทุกคนในพื้นที่เขตรับผิดชอบของ อบต. และควรมีจุดรับแจ้งบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อประสานงานได้ง่าย สิ่งที่คิดว่าได้จากโครงการนี้คือ มีการช่วยเหลือผู้ป่วยสะดวก และรวดเร็ว และเสนอแนะให้บุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ 2) โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 3) โครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน และ 4) โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการสรุปสารสนเทศดังต่อไปนี้

5.2.1 โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์

การดำเนินงานโครงการนี้ เป็นโครงการที่ดีเพราะมีขั้นตอน วิธีการดำเนินโครงการ และระยะเวลาดำเนินโครงการมีความเหมาะสม ทำให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน และการบริหารจัดการขยะในชุมชน ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย ในการคัดแยกขยะและนำขยะไปขาย สถานที่จัดตั้งกองทุนขยะหรือรับซื้อขยะมีความเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการที่หลากหลายและได้รับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปริมาณขยะในชุมชน และสร้างรายได้ให้กับประชาชนได้จริง และควรมีการปรับภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้านหรือชุมชนให้สวยงาม และน่าอยู่อาศัย

5.2.2 โครงการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การดำเนินโครงการนี้ เป็นโครงการที่ดีเพราะการดำเนินการป้องกันผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงในการระบาดของเชื้อโควิด-19 มีความเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานโครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี มีหน้ากากอนามัย วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคแจกจ่ายให้ประชาชนในพื้นที่อย่างเพียงพอ มีรถรับ-ส่ง และวัสดุอุปกรณ์ไว้คอยอำนวยความสะดวกและพร้อมช่วยเหลือผู้อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตลอดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกัน ดูแลตัวเอง จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรมีการจัดหาอ่างล้างมือ เจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์ทำความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการตามที่สาธารณะ เช่น วัด โรงเรียน ตลาด หน่วยงาน และสถานที่สาธารณะ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 และมีป้ายประชาสัมพันธ์/ข้อความบอกจุดบริการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

5.2.3 โครงการบริหารจัดการน้ำด้วยระบบน้ำใต้ดินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความยั่งยืน

การดำเนินโครงการนี้ เป็นโครงการที่มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการให้ชุมชนได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง และเป็นโครงการที่ช่วยแก้ไขปัญหาน้ำท่วม น้ำขังได้ สามารถแก้ไขปัญหาน้ำเสียในครัวเรือน และหมู่บ้านได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและมีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการจัดทำโครงการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนและผู้สนใจได้เข้าใจ ในการบริหารจัดการน้ำใต้ดินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินการที่เหมาะสม ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพต่อการดำเนินงานโครงการ ทั้งนี้ควรมีการขยายพื้นที่ดำเนินโครงการเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการบริหารจัดการระบบน้ำใต้ดิน

5.2.4 โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2564

การดำเนินโครงการนี้ เป็นโครงการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพราะมีสถานที่ตั้งรับแจ้งระบบแพทย์ฉุกเฉิน หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อง่าย เมื่อต้องการใช้บริการ สามารถช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินได้ทันทีเมื่อมีการร้องขอ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ มีเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถช่วยนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และพูดจาสุภาพ อธิบายดี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรเพิ่มการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวได้