



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

- ♦ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563
- ♦ โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์
- ♦ โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ 2563
- ♦ โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ
พอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่ขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 4 โครงการคือ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 และ โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จังหวัดเลยได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 จำนวน 182 คน โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ จำนวน 112 ครั้วเรือน โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 24 คน โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) จำนวน 365 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการให้บริการ โดยระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ ดำเนินการในปีงบประมาณ 2563

ภายหลังจากการเก็บข้อมูล ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนับความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อสรุปข้อมูลและหาความหมายและนำเสนอข้อมูลในลักษณะบรรยายตอนดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

- 1.ประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี มีความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนน จะได้คะแนน เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 และโครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563

2. ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการโครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.15$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.88

3. ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการ โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.11$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60

4. ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการโครงการมอตันไม้แทนพวงหรีด ถดขยะ รักษ์สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.14$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00

5. ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่มาขอรับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.10$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60

6. สารสนเทศที่ควรนำไปใช้ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีดังต่อไปนี้

1. ประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสายหมู่บ้าน คนในชุมชนบอกต่อ ผู้นำชุมชน ติดต่อทางโทรศัพท์ ป้ายประกาศ จดหมายหรือแจ้งข้อมูลด้วยตนเอง Facebook/Line เป็นต้น

2. ประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักร่วมกัน พัฒนาชุมชนบ้านเมืองให้น่าอยู่ อย่างเช่น โครงการคัดแยกขยะ

3. มีจุดรับบริการเรื่องราวระบบการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับประชาชนทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการมอดันไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 และ โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) ผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานโครงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จังหวัดเลยได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 จำนวน 182 คน โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ จำนวน 112ครัวเรือน โครงการมอดันไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 24 คน โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) จำนวน 365 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการให้บริการ โดยระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ ดำเนินการในปีงบประมาณ 2563

ภายหลังจากการเก็บข้อมูล ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนับความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปข้อมูลและหาความหมายและนำเสนอข้อมูลในลักษณะบรรยาย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษ์สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 และ โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) ได้ผลการวิจัยโดยสรุปดังต่อไปนี้

5.1.1 ประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี มีความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนน จะได้คะแนน เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 และโครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษ์สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563

5.1.2 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการโครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.15$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.88

5.1.3 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการ โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.11$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60

5.1.4 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่มาขอรับบริการโครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษ์สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.14$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00

5.1.5 ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ที่มาขอรับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) โดยภาพรวม

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.10$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี 2563 โครงการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อการสงเคราะห์ โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักษาสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563 และ โครงการบริหารจัดการน้ำตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน) ได้ผลการสรุปสารสนเทศดังต่อไปนี้

5.2.1 ประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสายหมู่บ้าน คนในชุมชนบอกต่อ ผู้นำชุมชน ติดต่อทางโทรศัพท์ ป้ายประกาศ จดหมายหรือแจ้งข้อมูลด้วยตนเอง Facebook/Line เป็นต้น

5.2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักร่วมกัน พัฒนาชุมชนบ้านเมืองให้น่าอยู่ อย่างเช่น โครงการคัดแยกขยะ

5.2.3 มีจุดรับบริการเรื่องราวระบบการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับประชาชนทั่วถึง