

การศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุขปโภคด้านระบบการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการบริหาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 268 ชุด

ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองมีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการสาธารณสุขปโภคเกี่ยวกับไฟฟ้า ประปา และถนน ปรากฏว่าประชาชนมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีสามารถให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็น ผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ และให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร
3. ด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ประปา และถนน ปรากฏว่าประชาชนมีความเห็นว่าขั้นตอนของการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อขอใช้บริการพอสมควร มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อนหลัง ซึ่งทำให้ประชาชนพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ เพื่อให้การบริการครอบคลุมและเท่าเทียมภาครัฐจำเป็นต้องใช้งบประมาณสนับสนุน เพื่อจัดซื้อเครื่องจักรกลที่ยังมีไม่เพียงพอ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ควรให้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดี
3. ด้านกระบวนการ ควรลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วโดยแจ้งให้ประชาชนติดต่อโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ไม่ต้องผ่านองค์กรท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

The study examined people's satisfaction with the public utilities services provided by the Provincial Administration Organization. It especially focused on the service system, officers, and the administration process. A questionnaire was employed to collect the data. The returned copies of the questionnaire were 268 in total.

The findings were reported as follows :

The people in the study living in Muang District were found to be moderately satisfied with the services provided by the Provincial Administration Organization. All the dimensions considered the service system, officers, and administration—were found to be moderately satisfying.

1. Service system. Electricity, Waterworks and road services was found to be adequate and cover all the areas. People also received equal treatment.
2. Service officers . The service officers paid close attention to their work and were fairly enthusiastic to give service. They were found to be honest, reliable and rather friendly to the service users.
3. The service procedures of electricity, waterworks and road services were not complicated. People found it quite convenient and easy to request for the services. The first come first serve service made people moderately satisfied with the service.

Recommendations.

1. More budget should be allocated to the Provincial Administration Organization to buy more machinery so that the service standard will be high.
2. The officers should receive some training to give better service.
3. The procedures for service requests should be reduced to speed up the process. People should directly contact the Provincial Administration Organization. They do not have to past contact other agencies or representatives, such as the Tambon Administration Organization, Municipality Office, Subdistrict heads or village headmen.