

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี
ชื่อผู้เขียน : นายอัศดร รากบัว
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม)
ปี : 2544

การศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคด้านระบบการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการบริการ 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

T 130138

(4)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ เพื่อให้การบริการครอบคลุมและเท่าเทียมภาครัฐ
จำเป็นต้องให้งบประมาณสนับสนุน เพื่อจัดซื้อเครื่องจักรกลที่ยังมีไม่เพียงพอ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ควรให้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดี
3. ด้านกระบวนการ ควรลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเพื่อให้เกิดความ
รวดเร็วโดยแจ้งให้ประชาชนติดต่อโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ไม่ต้องผ่านองค์กร
ท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน