



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้าน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67) (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร การดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลในฐานะตัวแทนของรัฐบาลส่วนกลาง ทำให้เทศบาลตำบลต้องดำเนินงานทั้งด้านการพัฒนา และการให้บริการประชาชนควบคู่กันไป

งานด้านการให้บริการที่เทศบาลตำบลต้องให้บริการส่วนหน้ากับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง ประกอบด้วย (1) งานจัดเก็บรายได้ โดยงานในส่วนนี้จะให้บริการประชาชนในส่วนของการมาใช้บริการจ่ายภาษี และการขอรับใบอนุญาตในการดำเนินกิจการต่างๆตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านภาษีและการจดทะเบียน (2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร (3) งานด้านสวัสดิการสังคมที่สำคัญคือการดูแลความเป็นอยู่และสวัสดิการของผู้สูงอายุและผู้พิการ และ (4) งานด้านสาธารณสุข หน้าที่หลักคือการให้บริการเฝ้าระวังและป้องกันโรคระบาด การดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน และงานจัดบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ให้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐอย่างดีที่สุด ประกาศของสำนักงาน ก.พ.ร. ลง วันที่ 10 ตุลาคม 2546) เพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

เทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ ทั้งเพื่อความสุขของประชาชนผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการเข้ามารับบริการ และยังเป็นไปเพื่อความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลในอนาคต ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีได้รับการประสานความร่วมมือทางวิชาการในการดำเนินกิจกรรมด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายเป็นอย่างดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้ายของผู้รับบริการในครั้งนี้ จะประเมินส่วนงานบริการทั้ง 4 ส่วน คือ 1) งานด้านการทะเบียน 2) งานด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยใช้แนวคิดหลักการให้บริการที่ดีกับแนวคิดการวัดความพึงพอใจเป็นฐานในการศึกษา

ในปีงบประมาณ 2565 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองเป็นหน่วยงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงขอเสนอข้อเสนอโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทของชุมชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- 3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) รายงานผลจากการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลช้างซ้าย



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

2) ทำให้ได้ข้อมูลกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และผลการดำเนินงานที่เกิดจากกระบวนการนั้นตลอดจนข้อเสนอเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทำงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำไปสู่การวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้ายให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

3) เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1.4 ขอบเขตการประเมิน

การศึกษาเรื่องการดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ 2565 จะแบ่งขอบเขตการศึกษา 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 3 บริษัท ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลช้างซ้าย 4 งานบริการ ดังนี้

- 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
- 2) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม
- 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

1.2 ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้ายแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) สสำรวจความต้องการความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านการให้บริการ

1.3 การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

2. **พื้นที่เป้าหมาย** พื้นที่เป้าหมายของการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในครั้งนี้ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษาหรือพื้นที่เป้าหมาย คือ เทศบาลตำบลช้างซ้าย

3. **ประชากรที่ศึกษา** ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาประชากรผู้มีส่วนได้เสียที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการเข้ารับบริการของเทศบาล ใน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งเขตเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีประชากรทั้งสิ้น ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2565 รวม 11,112 คน ดังนั้น การกำหนดขนาดกลุ่มจำนวน



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ประชากร (Sample Size Determination) อาศัยสมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร คือ 11,112 คน

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์) คือ 0.05 (ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 หรือ 5% จะมีค่า e เท่ากับ 0.05 หรือ 5 / 100) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการประเมินครั้งนี้ จึงเท่ากับ 400 คน โดยคณะประเมินผลกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างต่องานที่ดำเนินการประเมินทั้ง 4 ด้านตามสัดส่วนผู้เข้ารับบริการปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

งานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	100
2) งานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	100
3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	100
4) งานบริการด้านการสาธารณสุข	100
รวม	400

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลช้างซ้าย. (2565). ข้อมูลประชากรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2565. (เอกสารอัดสำเนา).

4. ระยะเวลาการศึกษา

จำนวน 30 วัน (นับจากวันทำบันทึกตกลงการจ้าง)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับบุคคล ในการเข้ารับและการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทางบวก เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวัง

งานบริการด้านทะเบียนราษฎร หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่เกี่ยวกับการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่เกี่ยวกับงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือภาษีในท้องถิ่น

งานบริการด้านสาธารณสุข หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนในพื้นที่

1.6 การรายงานผลการประเมิน

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จัดทำรูปเล่มรายงานผลการประเมินจำนวน 3 เล่ม พร้อมแผ่น CD บันทึกข้อมูลจำนวน 1 แผ่น มอบให้แก่เทศบาลตำบลช้างซ้าย

1.7 ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดำเนินการโดยหน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโทรศัพท์ 092-2737201, Email: nontachit@gmail.com โดยมีรายชื่อคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ ดำเนินการดังนี้

- | | |
|--|----------------------|
| 1. ดร.วัฒนา นนทชิต | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรรณราย | คณะทำงาน |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไพศาล บรรจสุวรรณ์ | คณะทำงาน |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตี มณีกาญจน์ | คณะทำงาน |
| 5. ดร.กรวิทย์ เกาะกลาง | คณะทำงาน |
| 6. ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ ภูมาลา | คณะทำงาน |
| 7. ดร.ศักดา ขจรบุญ | คณะทำงาน |
| 8. ดร.ศิริพร เพ็งจันทร์ | คณะทำงาน |
| 9. อาจารย์รุ่งทิพย์ แซ่แง่ | คณะทำงาน |
| 10. นายธวัชชัย ทองธรรมชาติ | คณะทำงานและเลขานุการ |



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย หมู่ที่ 4 ตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทของเทศบาลตำบลช้างซ้าย
2. แนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลช้างซ้าย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

2.1 บริบทของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

สภาพทั่วไป

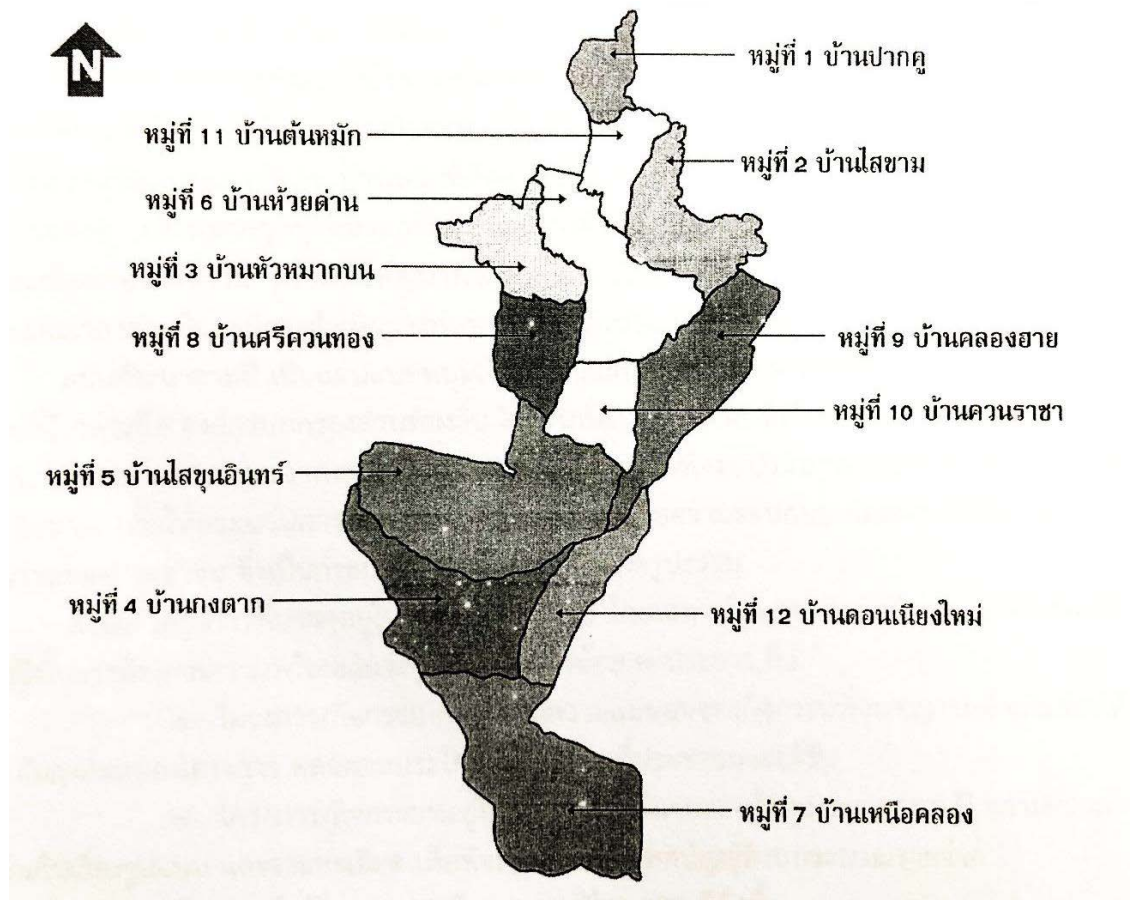
ประวัติความเป็นมา เทศบาลตำบลช้างซ้าย ตั้งอยู่ที่เลขที่ 1/1 ตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในสมัยรัชการที่ 6 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระราชโองการให้บุคคลต่างๆ มีนามสกุลใช้และในสมัยนั้นนายชนิล สุบรรณ เป็นกำนันประจำตำบล ได้รับพระราชทานยศเป็น "ท่านขุนกุญชร" ซึ่งแปลว่าช้าง มีตำบลใกล้เคียงมีท่านขุนภิบาลเป็นกำนัน คือ ตำบลช้างขวา สำหรับตำบลที่มีขุนกุญชรปกครองชาวบ้านจึงได้เรียกว่า ตำบลช้างซ้ายมาจนถึงปัจจุบันนี้

เทศบาลตำบลช้างซ้าย ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2550

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลช้างซ้ายเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พื้นที่ส่วนหนึ่งติดอำเภอบ้านนาสารและอยู่ด้านทิศใต้ของอำเภอกาญจนดิษฐ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอกาญจนดิษฐ์ ประมาณ ๙ กิโลเมตร พื้นที่และอาณาเขตติดต่อเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีเนื้อที่ประมาณ 158.96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 99,356 ไร่ ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน อาณาเขตติดต่อทั้ง 4 ทิศ มีดังนี้

- | | |
|---------------|---|
| - ทิศเหนือ | ติดต่อตำบลกะแดะและตำบลช้างขวา อำเภอกาญจนดิษฐ์ |
| - ทิศใต้ | ติดต่ออำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| - ทิศตะวันออก | ติดต่อตำบลกรูดและตำบลป่าร้อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ |
| - ทิศตะวันตก | ติดต่อตำบลช้างขวาและตำบลทุ่งรัง อำเภอกาญจนดิษฐ์ |



- หมู่ที่ 1 บ้านปากคู
- หมู่ที่ 2 บ้านไสขาม
- หมู่ที่ 3 บ้านหัวหมากบน
- หมู่ที่ 4 บ้านกงตาก
- หมู่ที่ 5 บ้านไสขุนอินทร์
- หมู่ที่ 6 บ้านห้วยด่าน
- หมู่ที่ 7 บ้านเหนือคลอง
- หมู่ที่ 8 บ้านศรีควนทอง
- หมู่ที่ 9 บ้านคลองฮาย
- หมู่ที่ 10 บ้านควนราชา
- หมู่ที่ 11 บ้านคันทมก
- หมู่ที่ 12 บ้านดอนเนียงใหม่

ภูมิประเทศ

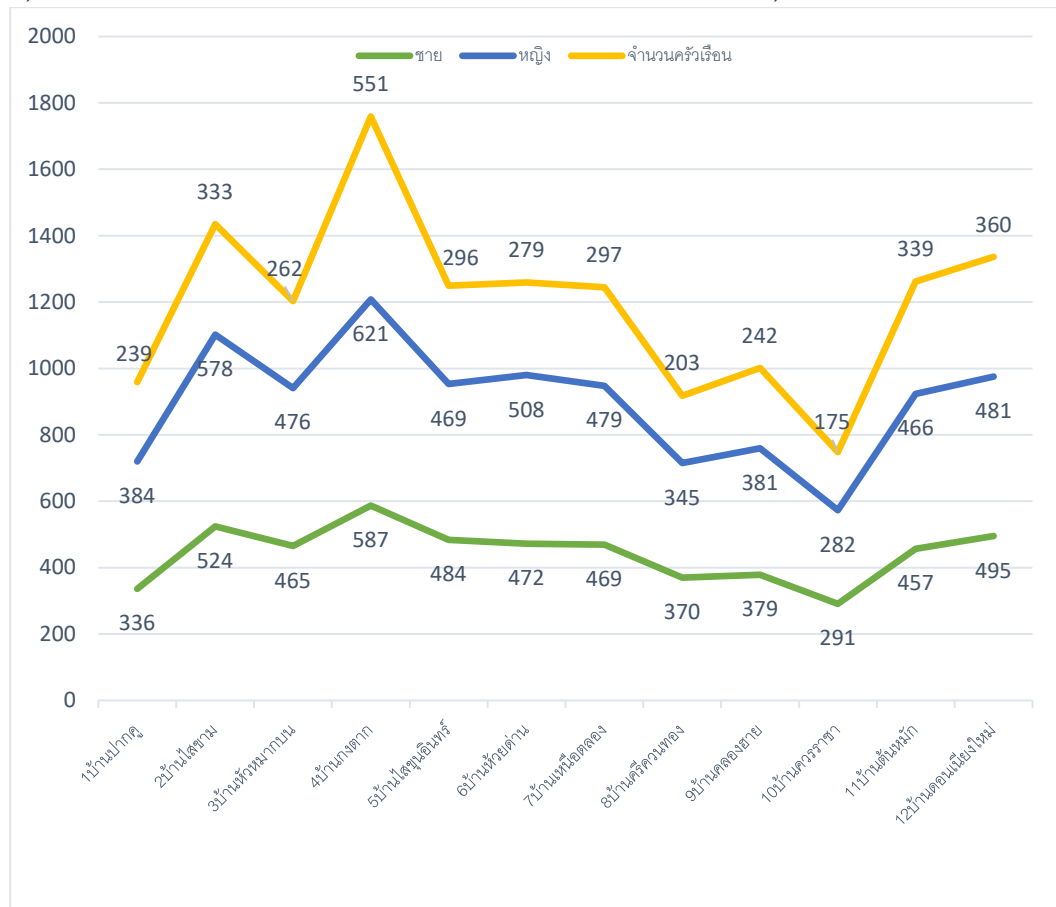
ภูมิประเทศทั่วไป เทศบาลตำบลข้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พื้นที่ส่วนหนึ่งติดอำเภอบ้านนาสาร และอยู่ด้านทิศใต้ของอำเภอกาญจนดิษฐ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอกาญจนดิษฐ์ประมาณ 9 กิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ตำบลข้างซ้ายเป็นพื้นที่ราบสูง พื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ และพื้นที่ไม่มีเอกสารสิทธิ มีความอุดมสมบูรณ์ พื้นที่ตำบลข้างซ้ายประมาณร้อยละ 60 มีสภาพพื้นที่เกือบราบเรียบ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

กิ่งลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย มีความลาดชัน 2.5% ได้แก่ พื้นที่โดยทั่วไปของตำบลอีกประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่ตำบลมีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดกิ่งลูกคลื่นลอนชัน มีความลาดชัน 2-10% ได้แก่ พื้นที่ตอนกลางด้านตะวันตก ด้านตะวันออกทางตอนใต้และด้านตะวันตกเฉียงใต้ของตำบล นอกจากนี้ยังมีภูเขาเป็นหย่อมๆในพื้นที่ตำบล ได้แก่ บริเวณตอนกลางของตำบล ด้านตะวันออกเฉียงใต้ ภายในพื้นที่ตำบลมีคลองหลายสายมีต้นน้ำอยู่ที่ภูเขาทางตะวันออกเฉียงใต้ของตำบลไหลลงสู่พื้นที่ต่ำกว่าทางตอนเหนือของตำบล โดยคลองเหล่านี้กระจายเป็นโครงข่ายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ตำบล

จำนวนประชากร

เทศบาลตำบลช้างซ้ายมีจำนวนประชากรมีทั้งสิ้น 11,003 คนเพศชาย 5,426 คนเพศหญิง 5,577 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 65 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวน 3,808 ครัวเรือน



ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลช้างซ้าย เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2565

เนื้อที่

เทศบาลตำบลช้างซ้าย มีเนื้อที่ประมาณ 158.96 ตร.กม. หรือประมาณ 99,356 ไร่ จัดว่ามีขนาดใหญ่เมื่อเทียบกับตำบลอื่น

สภาพภูมิศาสตร์และภูมิประเทศ

ตำบลช้างซ้าย เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พื้นที่ส่วนหนึ่งติดอำเภอบ้านนาสาร และอยู่ด้านทิศใต้ของอำเภอกาญจนดิษฐ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอกาญจนดิษฐ์ ประมาณ 9 กิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ตำบลช้างซ้ายเป็นพื้นที่ราบสูง พื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ และพื้นที่ไม่มีเอกสารสิทธิ มีความอุดมสมบูรณ์ พื้นที่ตำบลช้างซ้ายประมาณร้อยละ 60 มีสภาพพื้นที่เกือบราบเรียบกิ่งลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย มีความลาดชัน 2.5% ได้แก่ พื้นที่โดยทั่วไป



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ของตำบลอีกประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่ตำบลมีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดถึงลูกคลื่นลอนชัน มีความลาดชัน 2-10% ได้แก่ พื้นที่ตอนกลางด้านตะวันตก ด้านตะวันออกทางตอนใต้และด้าน ตะวันตกเฉียงใต้ของตำบล นอกจากนี้ยังมีภูเขาเป็นหย่อมๆในพื้นที่ตำบล ได้แก่ บริเวณตอนกลาง ของตำบล ด้านตะวันออกเฉียงใต้ ภายในพื้นที่ตำบลมีคูคลองหลายสายมีต้นน้ำอยู่ที่ภูเขาทาง ตะวันออกเฉียงใต้ของตำบลไหลลงสู่พื้นที่ต่ำกว่าทางตอนเหนือของตำบล โดยคูคลองเหล่านี้กระจาย เป็นโครงข่ายอยู่ทั่วในพื้นที่ตำบล

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 60 เป็นพื้นที่ราบกึ่งลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ได้แก่ พื้นที่บริเวณทิศเหนือ ทิศตะวันตก และทิศตะวันออกของตำบล และร้อยละ 40 เป็นลูกคลื่นลอนลาด ค่อนข้างชัน ได้แก่ พื้นที่ด้านทิศใต้และพื้นที่บริเวณตอนกลางของตำบล โดยมีภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ เขา โคงกาย เขาม้ารุก เขาลำพระ มีคูคลองหลายสายไหลผ่าน เช่น คลองงตาง ซึ่งมีต้นกำเนิดจากเขา โคงกาย เขาม้ารุก เขาลำพระมีทิศทางการไหลจากทิศใต้ไปทิศเหนือ

ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไป จังหวัดสุราษฎร์ธานีจะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นส่วนใหญ่ ที่พัดผ่านอ่าวไทยและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย จึงมีช่วงฤดูฝน ยาวนานระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมกราคม โดยมีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 21.16 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 34.51 องศาเซลเซียส มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 129.59 มิลลิเมตรต่อปี

ลักษณะของดิน

สำหรับการใช้ประโยชน์ที่ดินในตำบลช้างซ้าย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม มี พื้นที่ประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่ตำบล โดยส่วนใหญ่เป็นยางพารา รองลงมา คือ ปาล์มน้ำมันและ ไม้ผล นอกจากนี้พบพื้นที่บางส่วนบริเวณใต้ของตำบลมีลักษณะเป็นพื้นที่ป่าไม้

2.2 ความรู้เกี่ยวกับเทศบาลตำบลช้างซ้าย

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพหลักของประชาชน

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลช้างซ้าย ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก คิด เป็นร้อยละ 70 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ได้แก่การทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง เพาะเลี้ยงสัตว์ น้ำ ส่วนครัวเรือนประกอบอาชีพรับจ้าง ค่าขาย รับราชการมีเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น

1. เกษตรกร จำนวน 2,292 ครัวเรือน
2. ปศุสัตว์ จำนวน 220 ครัวเรือน
3. รับจ้าง จำนวน 170 ครัวเรือน
4. อื่นๆ จำนวน 79 ครัวเรือน

การพาณิชย์

สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 2 แห่ง

โรงงาน จำนวน 1 แห่ง

การศึกษา

เทศบาลตำบลช้างซ้าย มีสถานศึกษาระดับต่างๆ ดังนี้



1. โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัด สพฐ.) จำนวน 6 แห่ง ได้แก่
 - 1.1. โรงเรียนวัดปากคู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - 1.2. โรงเรียนบ้านไสขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
 - 1.3. โรงเรียนบ้านหัวหมากบน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3
 - 1.4. โรงเรียนวัดกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
 - 1.5. โรงเรียนบ้านห้วยด่าน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
 - 1.6. โรงเรียนบ้านควนราชา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
2. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านจำนวน 4 แห่ง ได้แก่
 - 2.1. หมู่ที่ 1 บ้านปากคู
 - 2.2. หมู่ที่ 2 บ้านไสขาม
 - 2.3. หมู่ที่ 3 บ้านกตตาก
 - 2.4. หมู่ที่ 4 บ้านไสขุนอินทร์
3. สถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาของพุทธศาสนิกชนมี 7 แห่ง
 - 3.1. สำนักสงฆ์จำนวน 4 แห่ง
 - 3.3.1 สำนักสงฆ์บ้านไทรงาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
 - 3.3.2. สำนักสงฆ์บ้านเหนือคลอง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7
 - 3.3.3. สำนักสงฆ์ถ้ำเพชรราชา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
 - 3.3.4. สำนักสงฆ์เขาใต้ป่า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12
 - 3.2. วัด จำนวน 3 แห่ง
 - 3.2.1. วัดปากคู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - 3.2.2. วัดกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
 - 3.2.3. วัดเขาถ้ำพระ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9
4. สาธารณสุข สถานีนอนามัยประจำตำบล จำนวน 2 แห่ง
 - 4.1. สถานีนอนามัยตำบลช้างซ้าย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - 4.2. สถานีนอนามัยบ้านกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
5. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน
 - 5.1. ที่พักสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง คือที่พักสายตรวจบ้านกตตาก หมู่ที่ 4
 - 5.2. สมาชิก อปพร. จำนวน 241 คน
 - 5.3. ศูนย์ อปพร.ตำบลช้างซ้าย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 บ้านต้นหมัก
 - 5.4. หน่วยกู้ชีพ-กู้ภัย ตำบลช้างซ้าย ตั้งอยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลช้างซ้าย

การคมนาคม

- | | | | |
|-------------------|-------|----|-----|
| 1. ถนนลาดยาง/คสล. | จำนวน | 55 | สาย |
| 2. ถนนหินคลุก | จำนวน | 60 | สาย |

การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 15 แห่ง

การไฟฟ้า

เขตเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีไฟฟ้าในครัวเรือนประมาณร้อยละ 98.50 โดยหมู่ที่ 1 - 2 หมู่ที่ 9 - 11 และหมู่ที่ 12 บางส่วนไม่มีไฟฟ้าใช้

**แหล่งน้ำธรรมชาติ**

1. ลำคลอง จำนวน 10 สาย
2. ลำห้วย จำนวน 12 สาย
3. บึง /หนองและอื่นๆ จำนวน 4 แห่ง

แหล่งน้ำอื่นๆ

1. ประปาหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง
2. บ่อน้ำตื้น จำนวน 650 แห่ง
3. บ่อโยก จำนวน 35 แห่ง
4. ฝาย จำนวน 9 แห่ง
5. สระน้ำ จำนวน 14 แห่ง
6. อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลช้างซ้าย เป็นลักษณะภูเขาและป่าประเภทป่าสงวน อุทยานไต้ร่มเย็น เป็นแหล่งแร่อิปซิม

มวลชนจัดตั้ง

1. อสม. จำนวน 12 หมู่บ้าน
2. กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์
3. สภาเด็กและเยาวชนตำบลช้างซ้าย
4. ชมรมผู้สูงอายุตำบลช้างซ้าย
5. กลุ่มสตรีอาสาตำบลช้างซ้าย

ศักยภาพของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1.บุคลากร ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจำนวน	38	คน
1.1. สำนักปลัด	จำนวน	25 คน
1.2. กองคลัง	จำนวน	7 คน
1.3. กองช่าง	จำนวน	6 คน
2. ระดับการศึกษาของบุคลากร		
2.1. มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	จำนวน	7 คน
2.2. ปริญญาตรี	จำนวน	21 คน
2.3. ปริญญาโท	จำนวน	10 คน

ด้านการเมือง/การปกครอง**2.1 เขตการปกครอง**

จำนวนหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านปากคู	หมู่ที่ 2 บ้านไสขาม
หมู่ที่ 3 บ้านหัวหมากบน	หมู่ที่ 4 บ้านงตาก
หมู่ที่ 5 บ้านไสขุนอินทร์	หมู่ที่ 6 บ้านห้วยด่าน
หมู่ที่ 7 บ้านเหนือคลอง	หมู่ที่ 8 บ้านศรีควนทอง
หมู่ที่ 9 บ้านคลองฮาย	หมู่ที่ 10 บ้านควนราชา
หมู่ที่ 11 บ้านต้นหมัก	หมู่ที่ 12 บ้านดอนเนียงใหม่



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

จำนวนชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีทั้งหมด 15 ชุมชน

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. ชุมชนปากคู หมู่ที่ 1 | 2. ชุมชนไสขามตะวันตก หมู่ที่ 2 |
| 3. ชุมชนไสขามตะวันออก หมู่ที่ 2 | 4. ชุมชนหัวหมาก หมู่ที่ 3 |
| 5. ชุมชนงตากล หมู่ที่ 4 | 6. ชุมชน ดอนกลาง หมู่ที่ 4 |
| 7. ชุมชน ไสขุนอินทร์ หมู่ที่ 5 | 8. ชุมชนห้วยด่าน หมู่ที่ 6 |
| 9. ชุมชน เหนือคลอง หมู่ที่ 7 | 10. ชุมชนศรีควนทอง หมู่ที่ 8 |
| 11. ชุมชนคลองฮาย หมู่ที่ 9 | 12. ชุมชนควนราชา หมู่ที่ 10 |
| 13. ชุมชนต้นหมัก หมู่ที่ 11 | 14. ชุมชนดอนเนียงใหม่ หมู่ที่ 12 |
| 15. ชุมชนไร่ออก หมู่ที่ 12 | |

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลช้างซ้าย มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นไปตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน และพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 2 เขต การเลือกตั้ง ได้แก่

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 9 และ หมู่ที่ 11

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 7, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 10 และ หมู่ที่ 12

แสดงจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านปากคู	276	302	578
2	บ้านไสขาม	410	456	866
3	บ้านหัวหมากบน	348	367	715
4	บ้านงตากล	453	494	947
5	บ้านไสขุนอินทร์	383	384	767
6	บ้านห้วยด่าน	336	358	694
7	บ้านเหนือคลอง	344	371	715
8	บ้านศรีควนทอง	289	274	563
9	บ้านคลองฮาย	276	306	582
10	บ้านควนราชา	210	226	436
11	บ้านต้นหมัก	337	361	698
12	บ้านดอนเนียงใหม่	377	379	756
รวม		4,039	4,278	8,317

ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลช้างซ้าย 22 กุมภาพันธ์ 2562



ประชากร
ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (เปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)
แสดงจำนวนประชากรเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี

ปี	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวมจำนวน ประชากร	คาดการณ์ใน
		ชาย	หญิง		
2559	3,650	5,347	5,474	10,821	อนาคต
2560	3,733	5,393	5,534	10,927	(จำนวน
2561	3,765	5,410	5,564	10,974	ประชากร)
2562	3,808	5,432	5,588	11,020	

ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลช้างซ้าย 26 มิถุนายน 2562

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรมีทั้งสิ้น 11,003 คนเพศชาย 5,426 คน เพศหญิง 5,577 คน
 จำนวนครัวเรือน 3,808 ครัวเรือน

แสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
0-10 ปี	818	779	1,597
11-20 ปี	735	749	1,484
21-30 ปี	754	803	1,557
31-40 ปี	869	806	1,675
41-50 ปี	910	907	1,817
51-60 ปี	706	715	1,457
61-70 ปี	363	413	776
71-80 ปี	191	230	421
81-90 ปี	67	118	185
91-100 ปี	11	18	29
มากกว่า 101 ปี	2	3	5
รวม	5,426	5,577	11,003

ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลช้างซ้าย 26 มิถุนายน 2562

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัด สพฐ.) จำนวน 6 แห่ง
 - โรงเรียนวัดปากคู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - โรงเรียนบ้านไสขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

- โรงเรียนบ้านหัวหมากบน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3
 - โรงเรียนวัดกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
 - โรงเรียนบ้านหัวยาด่าน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
 - โรงเรียนบ้านควนราชา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สังกัดเทศบาลตำบลช้างซ้าย) จำนวน 2 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปากคู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไสขุนอินทร์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- 3) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง คือ
- หมู่ที่ 1 บ้านปากคู
 - หมู่ที่ 2 บ้านไสขาม
 - หมู่ที่ 4 บ้านกตตาก
 - หมู่ที่ 5 บ้านไสขุนอินทร์

สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลช้างซ้าย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
- 2) อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 356 คน
- 3) ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

อาชญากรรม

อาชญากรรมเป็นปัญหาสังคมอย่างหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความรุนแรงของอาชญากรรมแปรผันตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ยังคงมีอยู่ ตามความเจริญทางเทคโนโลยี และความทันสมัยของการสื่อสาร ดังนั้น เทศบาลตำบลช้างซ้ายจึงมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อรองรับการป้องกันและปราบปราม ซึ่งทางเทศบาลตำบลช้างซ้ายได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหา จึงจัดให้มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สิน ประกอบด้วย

- ที่พักสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง คือ ที่พักสายตรวจบ้านกตตาก หมู่ที่ 4
- ศูนย์ อปพร.ตำบลช้างซ้าย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 บ้านต้นหมัก
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 241 คน
- หน่วยกู้ชีพ-กู้ภัย ตำบลช้างซ้าย ตั้งอยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ยาเสพติด

มีการสนับสนุนโครงการและดำเนินการตรวจตราความเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหายาเสพติดอีกทางหนึ่งได้แก่

- โครงการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด
- โครงการต้นกล้าเยาวชนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
- โครงการลดดื่มสุรา เลิกยาเสพติด ไม่คิดเล่นการพนัน

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลช้างซ้าย ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,402 ราย



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 184 ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 19 ราย
- โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟู

สมรรถภาพเพื่อนำไปสู่คุณภาพที่ดีขึ้น (ขอสนับสนุนงบประมาณจากคณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสุราษฎร์ธานี)

- โครงการซ่อมบ้านผู้สูงอายุที่ยากไร้และขาดแคลน
- รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ตามนโยบาย

รัฐบาล

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อ ระหว่าง ตำบล อำเภอ จังหวัด รวมทั้งการคมนาคมติดต่อภายในตำบล และหมู่บ้าน มีถนนประเภทต่างๆ ดังนี้

- ถนนทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 2 สาย
- ถนนลาดยาง/คอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 56 สาย
- ถนนหินคลุก จำนวน 27 สาย

2. การไฟฟ้า

เทศบาลตำบลข้างซ้าย ได้ประสานงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกาญจนดิษฐ์ สำรวจพื้นที่ ที่มีปัญหาแสงสว่างไม่เพียงพอ เพื่อขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ให้ราษฎรมีไฟฟ้าถนนใช้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ลดปัญหาอุบัติเหตุ และเพื่อให้การสัญจรในเวลากลางคืนเป็นไปด้วยความสะดวก และลดปัญหาอาชญากรรมได้ โดยในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้ายมีไฟฟ้าสาธารณะประมาณ 2,000 จุดตามถนนสายต่างๆ และกำลังพัฒนา ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึงต่อไป

3. การประปา

พื้นที่เทศบาลตำบลข้างซ้าย มีระบบประปาทุกหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง ซึ่งมีคณะกรรมการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านเป็นผู้ดูแล ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง และปัญหาน้ำไม่เพียงพอในช่วงฤดูแล้ง ปัจจุบันเทศบาลตำบลข้างซ้ายได้ทำการก่อสร้างระบบประปาเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

4. โทรศัพท์

ปัจจุบันประชาชนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวกันมากขึ้น ทำให้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่มีน้อย และด้วยเทคโนโลยีปัจจุบันที่มีระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร ผ่านโซเชียลต่างๆ นั้น เทศบาลตำบลข้างซ้าย ได้มีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง ประจำ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลข้างซ้ายประชาชนทั่วไปสามารถมาใช้ได้บริการอินเทอร์เน็ตได้

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- การขนส่งทางไปรษณีย์ และรถยนต์โดยสาร
- การขนส่งเอกชน Kerry express , DHL express , Fedex

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้ายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น



- ยางพารา จำนวน 33,324 ไร่
- ปาล์มน้ำมัน จำนวน 5,038 ไร่
- ทุเรียน จำนวน 664 ไร่
- มังคุด จำนวน 242 ไร่
- เงาะ จำนวน 128 ไร่
- ลองกอง จำนวน 182 ไร่

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอกาญจนดิษฐ์

2. การประมง

การประมงส่วนใหญ่ประชาชนจะประกอบอาชีพเลี้ยงปลา เลี้ยง ในบ่อซีเมนต์ ในบ่อดิน เช่น ปลานิล ปลากินพืช ปลาดุก เป็นต้น

3. การปศุสัตว์

มีการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ไว้บริโภคในครัวเรือน เหลือจากบริโภคจึงจะจำหน่ายภายในท้องถิ่น เช่น เป็ด ไก่ สุกร โค ปลาดุก กบ เป็นต้น และมีการปศุสัตว์ขนาดใหญ่เป็นระบบฟาร์ม ประกอบด้วย

- ฟาร์มเลี้ยงหมู จำนวน 42 แห่ง
- ฟาร์มเลี้ยงไก่เนื้อ จำนวน 12 แห่ง

4. การบริการ

การให้บริการในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย จะเป็นลักษณะบริการทั่วไป ประเภทตลาดสด ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้าปลีก สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้

- ตลาดสด จำนวน 2 แห่ง
- ร้านสะดวกซื้อ Seven eleven จำนวน 1 แห่ง
- ร้านค้าปลีก จำนวน 102 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 3 แห่ง

5. การท่องเที่ยว

ถ้าเพชรราชา เป็นอ่าหินปูนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยภายในอ่ามีห้องโถงมีหินงอกหินย้อย ตั้งอยู่ในสำนักสงฆ์ถ้าเพชรราชา หมู่ที่ 10 ตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

6. อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่ง

1. บริษัท ฟุกเทียนกรุ๊ป จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ผลิตปูนขาว
2. บริษัท ศรีตรังอินดัสทรี จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 กิจการยางพารา (รับซื้อน้ำยาง)
3. โรงน้ำมรกต ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ผลิตน้ำดื่ม
4. สหกรณ์โรงงานช้างคู่พัฒนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 กิจการยางพารา

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- 1) สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง
- 2) ตลาดสด จำนวน 2 แห่ง
- 3) ร้านสะดวกซื้อ Seven eleven จำนวน 1 แห่ง
- 4) ร้านค้าปลีก จำนวน 102 แห่ง

องค์กรทางการเงินของหมู่บ้าน



- 1) กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน (กทบ) จำนวน 12 กองทุน
- 2) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 12 กลุ่ม
- 3) กองทุนสตรีหมู่บ้าน จำนวน 14 กลุ่ม

กลุ่มอาชีพ

- 1) กลุ่มอาชีพทำเครื่องแกงสมุนไพร จำนวน 2 กลุ่ม
- 2) กลุ่มผลิตยางแผ่นดิบ จำนวน 1 กลุ่ม
- 3) กลุ่มพัฒนาสวนสงเคราะห์ จำนวน 1 กลุ่ม
- 4) สหกรณ์โรงงานช่างคู่พัฒนา จำนวน 1 แห่ง
- 5) กลุ่มปุ๋ยหมัก จำนวน 2 แห่ง
- 6) กลุ่มผลิตไข่เค็ม จำนวน 1 แห่ง

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในพื้นที่ตำบลช้างซ้าย ซึ่งประชาชนได้รวมตัวกัน แต่ยังไม่ได้จดทะเบียนกลุ่มอาชีพ

8. แรงงาน

แรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเน้นทำเกษตรกรรม เนื่องจากบริบทของพื้นที่ยังเป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบท และ บางส่วนเป็นเขตพื้นที่อุตสาหกรรม มีโรงงานในพื้นที่ ทำให้ประชาชนในช่วงวัยทำงานสามารถใช้แรงงานในพื้นที่ได้ และบางส่วนมีแรงงานต่างด้าวใช้แรงงานด้านเกษตรกรรมและต่อเนื่อง

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนาประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

1.1 วัด จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. วัดปากคู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. วัดกตตาก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
3. วัดเขาถ้ำพระ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9

1.2 สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง

1. สำนักสงฆ์บ้านไทรงาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
2. สำนักสงฆ์บ้านเหนือคลอง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7
3. สำนักสงฆ์ถ้ำเพชรราชา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
4. สำนักสงฆ์เขาไต้ป่า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12

2. ประเพณีและงานประเพณี ภายในพื้นที่ตำบลช้างซ้ายมีประเพณีประจำปีและงานประจำปี ดังนี้

ประเพณีประจำปี ได้แก่

- 1) ประเพณีลอยกระทง
- 2) ประเพณีแห่เทียนพรรษา
- 3) ประเพณีออกพรรษา
- 4) ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ
- 5) ประเพณีชักพระ
- 6) ประเพณีจับปี๊บเดือน

งานประจำปี ได้แก่



- 1) งานประจำปีวัดปากคู
- 2) งานประจำปีวัดกงตาก
3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนมีความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - ด้านเกษตรกรรม เช่น การเพาะปลูก การขยายพันธุ์ การเลี้ยงสัตว์ การเกษตรผสมผสานการทำไร่นาสวนผสม การปรับใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการเกษตร เป็นต้น
 - ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม เช่น การจักสาน ทอ การช่าง
 - ด้านการแพทย์แผนไทย เช่น หมอสมุนไพร หมอนวดแผนโบราณ หมอยาหม้อ
 - ด้านศิลปกรรม เช่น นาฏศิลป์ ดนตรี มโนราห์ การแสดง นันทนาการ .
 - ด้านองค์กรชุมชน เช่น ร้านค้าชุมชน ศูนย์สาธิตการตลาด กลุ่มออมทรัพย์องค์กร
 - ด้านการตัดเย็บเสื้อผ้า กลุ่มจักสาน กลุ่มทอผ้า กลุ่มทอเสื่อ กลุ่มตีมีด ตีขวาน เครื่องมือที่ทำจากเหล็ก กองทุนสวัสดิการชุมชน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น
- ภาษาถิ่น ภาษาที่ใช้คือ ภาษาใต้
4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าระดับตำบลในปัจจุบันที่จัดเป็นสินค้าพื้นเมือง ซึ่งได้จัดแสดงตามบูธงานประจำปีระดับอำเภอ ได้แก่

 - เครื่องแกงสมุนไพร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - ไข่เค็มสมุนไพร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
 - ข้าวเกรียบสมุนไพร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
 - น้ำหวานชื่นฤทัย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

ลำคลอง	จำนวน 10	สาย
ลำห้วย	จำนวน 12	สาย
บึง /หนองและอื่นๆ	จำนวน 4	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	จำนวน 12	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน 650	แห่ง
บ่อโยก	จำนวน 35	แห่ง
ฝาย	จำนวน 9	แห่ง
สระน้ำ	จำนวน 14	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	จำนวน 1	แห่ง

2. ป่าไม้

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะกึ่งชนบทกึ่งเมือง พื้นที่เป็นลักษณะภูเขาและป่าประเภทป่าสงวน อุทยานใต้ร่มเย็น

3. ภูเขา

ตำบลช้างซ้ายพื้นที่เป็นภูเขามีทรัพยากรธรรมชาติประเภทแร่ยิปซัม ได้แก่ เขาโคกกาย เขาม้ารูก และเขาถ้ำพระ

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พื้นที่ตำบลช้างซ้ายพื้นที่เป็นภูเขามีสถานที่พำนักของประชาชนประเภทแอ่งปชัฒเหมาะแก่การพัฒนาด้านอุตสาหกรรม

2.2 แนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลช้างซ้าย

วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1. วิสัยทัศน์ (Vision)

ช้างซ้ายน่าอยู่ สังคมเป็นสุข

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ในการพัฒนาเทศบาลตำบลช้างซ้าย ได้ใช้ข้อมูลจากสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ที่มาจากสภาพ

ปัญหา และความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย นโยบายของรัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนพัฒนาอำเภอ มาบูรณา

การเป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาล เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และสามารถปรับตัวได้ในโลกแห่งการแข่งขันยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเทศบาลตำบลช้างซ้ายได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาไว้ 5 ด้านดังนี้

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
4. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการ

ท่องเที่ยว

5. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

3. เป้าประสงค์ (Goals)

1 เพื่อการก่อสร้าง บำรุงรักษา ซ่อมแซมถนนให้มีความสะอาดปลอดภัย และการพัฒนาการคมนาคมและการขนส่งภายในท้องถิ่นให้มีความเชื่อมโยงกับถนนสายหลักในระดับภูมิภาค

2 การพัฒนาระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่สมบูรณ์และมาตรฐาน

3 เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของเด็กเล็กภายในชุมชนทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ด้วยการศึกษามีคุณภาพ

4 เพื่อส่งเสริมการจัดงานกิจกรรมด้านการกีฬาและนันทนาการ การอนุรักษ์หรือสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5 การพัฒนางานรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน การระงับอัคคีภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของท้องถิ่น

- 6 การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี

7 ส่งเสริมการบริการด้านสังคมสงเคราะห์และงานสวัสดิการสังคมให้ตอบสนองต่อปัญหา ความต้องการของประชาชน

- 8 เพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ และเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรอินทรีย์



- 9 เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
สาธารณสุขที่มี คุณภาพแก่ประชาชน
10. เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการพัฒนาท้องถิ่น
11. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนาร่วมกันไม่ให้มีปัญหา
ภายใน ชุมชน
12. การพัฒนาการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และ
วัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน

4. ตัวชี้วัด

- 1 ร้อยละการเพิ่มขึ้นของทางหลวงท้องถิ่นที่มีมาตรฐาน
- 2 ร้อยละของสาธารณูปโภคที่ได้รับการพัฒนา
- 3 ร้อยละของเด็กก่อนระดับวัยเรียน/ประถมศึกษาที่ได้รับการบริการด้านการศึกษาของ
ท้องถิ่น
- 4 จำนวนกิจกรรมที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 5 จำนวนกิจกรรมด้านการศึกษาและนันทนาการ การศาสนา วัฒนธรรมและภูมิ
ปัญญา ท้องถิ่นที่ได้รับการส่งเสริมการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 6 ร้อยละของประชาชนที่ได้รับการช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ
ภัย
- 7 ร้อยละของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นลดลง
- 8 ร้อยละประชาชนที่มีการร้องเกี่ยวกับตึดยาเสพติดที่ลดลง
- 9 ร้อยละของผู้ป่วยโรคติดต่อที่ลดลง
- 10 ร้อยละของประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขของท้องถิ่น
- 11 ร้อยละของผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ยากไร้ที่ได้รับการช่วยเหลือด้าน
สวัสดิการสังคมหรือการสังคมสงเคราะห์ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖ - พ.ศ.๒๕๗๐)
- 12 ร้อยละประชาชนที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ด้านเกษตร/การประกอบอาชีพ
- 13 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพ
- 14 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อการบริการสาธารณสุข
ของท้องถิ่น
- 15 ร้อยละประชาชนที่มีส่วนร่วมในการบริหารการพัฒนาของท้องถิ่น
- 16 ร้อยละของปริมาณขยะครัวเรือนที่ลดลง
- 17 ร้อยละของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

5. ค่าเป้าหมาย

1. เส้นทางคมนาคมได้มาตรฐาน ประชาชนใช้สัญจรไปมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
และปลอดภัย
2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการส่งเสริม พัฒนาศักยภาพทางด้านการศึกษา กีฬา
นันทนาการ ศาสนา และวัฒนธรรม



4. ประชาชนมีการสืบสาน อนุรักษ์ฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญา ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง
5. ชุมชนมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนได้รับการช่วยเหลือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสาธารณภัยอย่างรวดเร็วและทั่วถึง
6. ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยแข็งแรง
7. ประชาชนได้รับการส่งเสริมด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง
8. กลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรี กลุ่มเกษตรกร มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการพัฒนาท้องถิ่น ประชาชนมีอาชีพ รายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้
9. องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่ดี และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
10. ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการบริการ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
11. ปริมาณขยะตกค้างครัวเรือนลดลง ประชาชนเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
12. ท้องถิ่นมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สังคม วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยจัดการของชุมชน

6. กลยุทธ์

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 กลยุทธ์การพัฒนาระบบคมนาคมและขนส่ง ทางระบายน้ำ สะพาน
- 1.2 กลยุทธ์การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น
- 1.3 กลยุทธ์การพัฒนาระบบชลประทาน หรือการพัฒนาแหล่งน้ำและระบบบริหารจัดการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตรในท้องถิ่น

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

- 2.1 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบชุมชน งานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนงานป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมอย่างเป็นระบบ
- 2.2 กลยุทธ์การพัฒนาระบบการบริการสาธารณสุขของท้องถิ่น
- 2.3 กลยุทธ์การพัฒนาระบบส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาการสนับสนุนที่ทักอาศัยแก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส
- 2.4 กลยุทธ์การพัฒนาระบบส่งเสริมการสร้างงานและสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนกลุ่ม ผู้สูงอายุและผู้พิการสตรี ผู้ด้อยโอกาส ทั้งในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และหัตถกรรม กลุ่มวิสาหกิจ ชุมชน

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- 3.1 กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษา ตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพและตามเกณฑ์มาตรฐาน สนับสนุนการเรียนรู้คู่คุณธรรม
- 3.2 กลยุทธ์การพัฒนาการส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬาและนันทนาการ การสร้างสวนสาธารณะ สวนสุขภาพ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว

- 4.1 กลยุทธ์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและจัดการสิ่งแวดล้อม ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4.2 กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม วิถีชีวิต และวัฒนธรรมของท้องถิ่น กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

- 5.1 กลยุทธ์การพัฒนาการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย ความโปร่งใสสมานฉันท์ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี สารสนเทศ และการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท้องถิ่น

5. จุดยืนทางยุทธศาสตร์

การกำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) เทศบาลตำบลช้างซ้ายจะกำหนดตามกรอบความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ ยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดสุราษฎร์ธานีและ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน และความต้องการ ของประชาชน โดยดำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชนตลอดจน วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ของประชาชนใน ท้องถิ่น มีจุดมุ่งหมายสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนสอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชนเกษตรกรรม ตาม แนวทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

การติดตามงานและการประเมินผลมักถูกนำมากล่าวพร้อมกันเป็น “การติดตามและการประเมินผล” แต่โดยแท้จริงแล้วคำทั้ง 2 มีความหมายที่แตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันดังแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

อัญชลี ธรรมะวิธกุล (2552) ได้ให้ความหมายของการติดตามและประเมินผล มีคำซึ่งมีความหมายเฉพาะตัวที่แยกจากกันได้ชัดเจน แต่ในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมแล้วมีความสัมพันธ์

กันก่อนข้างใกล้ชิด จนทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ คือ คำว่า ติดตาม (Monitoring) และคำว่า ประเมินผล (Evaluation) ทั้งสองคำดังกล่าวมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน คือ การติดตาม (Monitoring) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่กำหนดได้อย่างไร ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบเป็นเครื่องมือ ควบคุม กำกับ การดำเนินงานในขณะปฏิบัติโครงการโดยตรง ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) สำหรับ การประเมินผล (Evaluation) มีขอบข่ายกว้างขวาง ขึ้นอยู่ว่าจะประเมินในขั้นตอนใดของโครงการ เช่น ก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการซึ่งอาจดำเนินการเป็นช่วง เป็นระยะต่าง ๆ เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน ทุกปี ประเมินเมื่อโครงการดำเนินงานไประยะครึ่งโครงการ เป็นต้น หรือเป็นการประเมินผลเมื่อโครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ครอนบัค (Cronbach. 1976) กล่าวว่า “การประเมิน คือการรวบรวมและการให้ความรู้ในการตัดสินใจ”

ฟรีแมน (Freeman, 1982) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการ แบบรวบยอดว่าเป็นการพิจารณาว่าโครงการ ปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และ เพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุมทั้งการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึงการที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่อย่างไร

รอสซีและฟรีแมน (Rossi and Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่าเป็น การประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิดรูปแบบการดำเนินงาน และประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัยประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผนประสิทธิผล และประสิทธิภาพของแผนงาน

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam. 1971) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า “เป็นกระบวนการกำหนด รวบรวม และประมวลข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ”

อีเบล และฟรีสบาย (Ebel and Frisbie 1986) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจพิจารณาจากผลที่ได้จากการวัดเท่านั้นแต่ส่วนมากจะตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยพิจารณาจากผลที่ได้จากการวัดด้านต่าง ๆ ประกอบกับหลักฐานด้านอื่น ที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงการใช้วิจารณญาณและความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมินมาประกอบในการตัดสินใจด้วย

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่ง วิลเลียม เซ โชรอดี (VWilliam A. Shrode) และแดน วอยช์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่าการจัดการคือ "กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับ การประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คน ซึ่งตนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร" ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิตบริการหรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)

อัญชลี ธรรมะวิธิกุล (2552) ได้มีแนวคิดการติดตามและประเมินผล จะเรียกสั้น ๆ ว่า ระบบการติดตามและประเมินผล นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้ดำเนินโครงการทราบว่าโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ดำเนินการประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผล จะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบการติดตามและประเมินผลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารแผนงานและโครงการ เพราะในวงจรบริหารแผนงานและโครงการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) การควบคุม (Control) และการประเมินผล (Evaluation) ถ้าขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดขาดประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารแผนงานและโครงการทั้งหมด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) ได้มีแนวคิดด้านการติดตามและประเมินผลผู้ปฏิบัติงานแล้ว การติดตามและประเมินผลการทำงานขององค์กรยังเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเช่นกัน โดยเฉพาะระบบการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำคำรับรองการ ปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ.2546 จนถึงปัจจุบัน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. เป็นองค์กรหลักในการติดตามและประเมินผลการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction ” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ ความพึงพอใจ ” ไว้ดังนี้

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีวิสัยและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วีรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

มอส (Morse.1958:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom.1964:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจรรย์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์น (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วีรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

แนวคิดด้านความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 168) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์ และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และจากการตลาด (marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึง



ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Shelly (2553, หน้า 29) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของ มนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึก ที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกใน ทางลบอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พิทักษ์ ตรุษทิพย์ (2551, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มี ปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สมพร ตั้งสระสม (2551, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2551, หน้า 5) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ คือทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน



ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นคว้าวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด(ความต้องการสูงสุด)หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก



ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำ ในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหา ความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก้ลูกค้ำ ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ



1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่

4.2 การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

4.3 การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

4.4 การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

4.5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับการวัดคุณภาพของบริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ



4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้น การให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538)

ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการ ให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้า คาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามี ความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ความต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้จะพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการ เข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการ ของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการ

ตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามประเมินผลและความพึงพอใจ พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

พชร วรญาวิสุทธิ และคณะ (2556 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการภายในส่วนราชการของกองพระราชพิธี และเพื่อศึกษาขวัญกำลังใจของบุคลากรภายในส่วนราชการของกองพระราชพิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรของกองพระราชพิธีสำนักพระราชวัง จำนวน 191 คน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนของการวิเคราะห์ทางสถิติ มีดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ อ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ ค่า t-Test ค่า F-Test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) รวมทั้ง การสร้างตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Linear Regressions) ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของกองพระราชพิธีสำนักพระราชวังที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่งงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือสถานะภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการทางด้านสังคมกับความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกองพระราชพิธีสำนักพระราชวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมธิรา ไกรนที และคณะ (2560 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อค้นหาแนวทางการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยมีกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 386 คน และเชิงคุณภาพ จำนวน 36 คน ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเฉลี่ยทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($=3.75$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่าด้านการบริการทางการศึกษานักศึกษามีความพึงพอใจเฉลี่ยทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ($=3.78$) และนักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($=3.90$) แนวทางการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับ นักศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ประกอบด้วย แนวทางในด้านบริการทางการศึกษาด้านการบริการสุขภาพอนามัยด้านการบริการรักษาความปลอดภัยและด้านนันทนาการ

ชื่อนานา วิทยาประภากร (2556) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่โดยมีวัตถุประสงค์ประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินโครงการวิจัย บุคลากร อาจารย์ นักวิจัยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โดยถือการสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อโครงการส่งเสริมงานวิจัยโครงการสุดท้ายได้สิ้นสุดลง 30 กันยายน 2556 จำนวนทั้งสิ้น 8 โครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดโครงการส่งเสริมงานวิจัย และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยทั้ง 8 โครงการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ผู้รับผิดชอบโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 แต่ละโครงการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการและรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานโครงการเพื่อหาข้อสรุปรายละเอียดโครงการและผลการดำเนินงานโครงการ กระบวนการรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และการเขียนรายงานวิจัย ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลในแบบสรุปลักษณะรายละเอียดและสรุปผลการปฏิบัติงานของโครงการและทบทวนการศึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพลักษณะหรือเชิงบรรยาย

ณัฐวรินทร์ สิริเดชทวีติยาและมยุร วัตแก้ว (2555) ได้ศึกษาการวิจัยประเมินผลโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การติดตามและประเมินผลตามแนวคิดแผนที่ผลลัพธ์โดยใช้แนวคิดและรูปแบบการประเมินของสเติกและสตฟเฟิลบีม นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการติดตามและประเมินผลตามแนวคิดแผนที่ผลลัพธ์ใน 2 กิจกรรมหลัก คือ การเตรียมการอบรมและการดำเนินการอบรม โดยใช้แนวคิดการประเมินของสเติกและแนวคิดการประเมินแบบชิปปิงของสตฟเฟิลบีม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้รวม 24 คน เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนและบริหารจัดการโครงการใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละเพื่อใช้ในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตของโครงการตามที่คาดหวังกับตามที่เกิดขึ้นจริงมีความสัมพันธ์กันในระดับมากและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับโครงการอบรมมีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินโครงการ

ทิพย์วรรณ ทองสัมฤทธิ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ ฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการ ให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างนักศึกษา กับบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา และบุคลากร จำนวน 383 คน ประกอบด้วยนักศึกษาจำนวน 287 คน



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

และบุคลากรจำนวน 96 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็น ของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ จำนวน 26 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติทดสอบที สถิติทดสอบเอฟและทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ

ผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ที่สำคัญในการนำเสนอข้อมูลให้คณะผู้บริหาร เพื่อใช้สำหรับกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกปี เพื่อนำผลที่ได้ ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น

อุทิศย์ กุลสอน (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคอก อำเภอตาชุน จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มารับบริการ จำนวน 273 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจระหว่างเพศ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย กลุ่มอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นพึงพอใจ มากกว่าเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าเกษตรกร หรือรับจ้าง ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ ประชาสัมพันธ์แนะนำ ระเบียบ ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นขอรับบริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการ บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการไว้ให้ชัดเจนและเพียงพอ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการระหว่างพักกลางวันในงานที่เชื่อมโยงสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ และจัดให้มีกล่องรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกาญจนดิษฐ์ปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาล 3 ด้านคือ 1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการและรูปแบบการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและบุคลิกภาพ การแสดงออก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะดวกในการรับบริการ เวลา สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 423 คน วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระบบการให้บริการ ขั้นตอนการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ให้บริการ โดยรวมระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาในการรอรับบริการและให้บริการติดต่อกันไม่หยุดบริการ สามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลาในระดับมากที่สุด ส่วนรูปแบบการบริการพึงพอใจในระดับมาก 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานภาพรวมพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่มีทักษะและความจริงใจในการบริการ ในระดับมากที่สุด ส่วนบุคลิกภาพพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการเหมาะสม เพียงพอ กว้างขวาง สามารถรองรับผู้รับบริการได้จำนวนมากในระดับมากที่สุด และพึงพอใจในอุปกรณ์/เวลาในระดับมาก

ชมภู วิวัฒน์วิทย์. (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ [ห้องสมุด] วิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2552 วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 335คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Square Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผลการจากศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านการให้บริการ, ด้านบุคลากร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านักศึกษาหญิง และนักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ ไม่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์มีความแตกต่างกันในด้านบุคลากร สังกัดคณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่ กลุ่มการเรียนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความแตกต่างกันในด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

เสาวรัตน์ บุขรานนท์. (2555) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ใน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดถึง ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

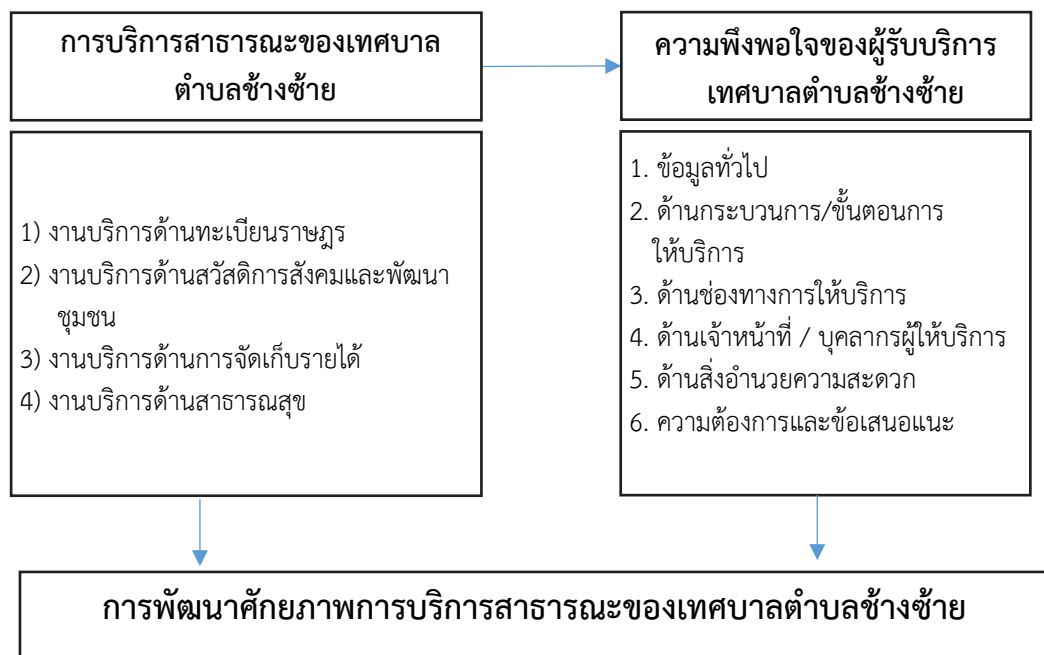
เท่ากับ 4.14 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุง เกี่ยวกับเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงาน และความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

จากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างกรอบแนวคิด และอ้างอิง ในการอภิปรายผลการประเมินที่จะเกิดขึ้นต่อไป

2.6 กรอบแนวคิด

คณะประเมินผลจึงได้วางกรอบแนวคิดทำการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน สำคัญ 5 ประการ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ความต้องการและข้อเสนอแนะ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถนำมาสังเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการสาธารณะที่โดดเด่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อเสนอแนะตัวแบบการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายที่ดีและยั่งยืนในอนาคต ดังนั้นกรอบแนวคิดในการศึกษามีลักษณะดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย





บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัยการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จึงได้กำหนดประเด็นและวิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประเด็นของการประเมิน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การประเมิน
3. เครื่องมือที่ใช้การประเมิน
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขอบเขต เนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพ การให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย 4 งาน
 - 1.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
 - 1.2 งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
 - 1.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
 - 1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข
2. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยในแต่ละงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในปีงบประมาณ 2565 และที่อาศัยในชุมชนท้องถิ่นเขตของเทศบาลตำบลช้างซ้าย
2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้ง 4 งาน บริการ ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	100
2) งานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	100
3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	100
4) งานบริการด้านการสาธารณสุข	100
รวม	400

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี 2 ส่วนคือ ตามรูปแบบการเก็บข้อมูล คือ

1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ในส่วนของเจ้าหน้าที่คำถามปลายเปิดแบบมีโครงสร้างที่สะท้อนให้เห็นขั้นตอนกระบวนการทำงาน จุดดี จุดด้อย และอุปสรรคตลอดจนแนวคิดในการพัฒนา และส่วนของผู้รับบริการ จะเป็นคำถามเชิงโครงสร้างที่ให้ผู้รับบริการได้สะท้อนความรู้สึกความประทับใจหรือไม่ประทับใจ และความต้องการของแต่ละคนออกมา

2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจตามมาตราส่วนการประเมินค่าของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) โดยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกแบบสอบถามออกเป็นสอบถามออกเป็น 4 ชุด ตามขอบเขตงานที่ต้องการประเมิน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข การประเมินครั้งนี้กำหนดประเด็นที่ต้องประเมิน 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในประเด็นตัวชี้วัดย่อยในแต่ละกลุ่ม ผู้ประเมินได้ปรับให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานและข้อจำกัดของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ทั้งเพื่อให้การวัดผลตรงกับข้อเท็จจริงและให้ความเป็นธรรมกับผู้ปฏิบัติงาน

การตรวจสอบเครื่องมือประเมิน

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการประเมินครั้งนี้ คณะประเมินผลได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัย ในรูปแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจตามกรอบแนวความคิดของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดัชนี และตัวชี้วัดตามแนวความคิด ดังนั้น เพื่อความมีคุณภาพของเครื่องมือในการประเมินจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยตามรายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พลศักดิ์ จิรไกรศิริ นักวิจัยอาวุโสด้านองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ดร.อำนาจ บุญรัตน์มนตรี อดีตหัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ดร.นิพนธ์ ไตรสรณะกุล อดีตหัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนการบริการ
2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
3. เก็บข้อมูลโดยตรงจากประชาชนผู้รับบริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในขณะที่เข้ารับบริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรในครั้งนี จะวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการอธิบายค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, 2556, หน้า 222) ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและการสร้างกราฟสำหรับการอภิปรายผลดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ระหว่างร้อยละ 81- 100
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก ระหว่างร้อยละ 61 -80
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระหว่างร้อยละ 41 -60
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย ระหว่างร้อยละ 21-40
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ระหว่างร้อยละ 1-20
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างมาก
1.25 – 1.75	มีความแตกต่างปานกลาง
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน เหมือน ๆ กัน

ที่มา. พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 222.

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในบทนี้เป็นการเสนอผลการศึกษา โครงการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์ อ่านผล ตีความ และหาข้อสรุปเพื่อนำมาเสนอรายงานผลการศึกษาวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้ายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ 3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนามด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการตอบแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการใน 4 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ งานบริการด้านสาธารณสุข จากการศึกษาที่มีการตอบรับแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง นำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุป และอภิปรายผล โดยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นหลักตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ โดยมีรายละเอียดการนำเสนอลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 2 งานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข

4.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านทะเบียนราษฎร จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	60.00
หญิง	40	40.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	8.00
20 – 30 ปี	11	11.00
31 – 40 ปี	37	37.00
41 – 50 ปี	21	21.00
51 – 60 ปี	23	23.00
มากกว่า 60 ปี	10	10.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	10	10.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	45	45.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	20	20.00
สูงกว่าปริญญาตรี	16	16.00
4. อื่นๆ	4	4.00
5. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	47	47.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	15	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
อื่นๆ	2	2.00
6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี	4	4.00
5 – 10 ปี	15	15.00
11 – 15 ปี	20	20.00
16 – 20 ปี	46	46.00
มากกว่า 20 ปี	15	15.00
7. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	50	50.00
7 – 9 ครั้ง	4	4.00
10 – 12 ครั้ง	18	18.00
มากกว่า 12 ครั้ง	18	18.00
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	20	20.00
5,001 – 10,000 บาท	35	35.00
10,001 – 20,000 บาท	22	22.00
20,001 – 30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000บาท	4	4.00

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 45 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 47 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย 16-20 ปี ร้อยละ 46.0 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 4-6 ครั้ง ร้อยละ 50.00 มีรายได้ส่วนใหญ่เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 35



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.2 - 4.5

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.55	.732	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	.747	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	.848	มากที่สุด	4

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงาน บริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
4. มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน	4.69	.899	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่าง เป็นธรรม	4.61	.769	มากที่สุด	2
รวม	4.55	.739	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเฉพาะมีการตี



ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ
ให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและ
ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} =$
4.69) รองลงมาคือ มีการให้บริการ
ตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม (\bar{X}
= 4.61) และประเด็นมีขั้นตอนการ
ให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัวใน
งานด้านทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 4.55$)
ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและ
คำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร
มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.63	.801	มากที่สุด	3
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.68	.767	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.66	.894	มากที่สุด	2
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.58	.744	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.57	.676	มากที่สุด	5
รวม	4.62	.716	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวของเทศบาล ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.66$ 4.63 4.58 และ 4.57 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงาน บริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.78	.659	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.42	.689	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.92	.706	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน	4.69	.825	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.74	.638	มากที่สุด	3
รวม	4.71	0.7034	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.78$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.74$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.69$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้าน ทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	.788	มากที่สุด	1
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการขอ ผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.55	.620	มากที่สุด	3
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลาย ช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็น ต้น	4.43	.729	มาก	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทางมารับบริการ	4.54	.717	มากที่สุด	4
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.67	.855	มากที่สุด	2
รวม	4.58	.782	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือประเด็นมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.67$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.55$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4.2 งานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนจำนวน 100 คน จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	35.00
หญิง	65	65.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	9	9.00
41 – 50 ปี	29	29.00
51 – 60 ปี	23	23.00
มากกว่า 60 ปี	24	24.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	55	55.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	21	21.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	51	51.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	17	17.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
อื่นๆ	1	1.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	8.00
5 – 10 ปี	11	11.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ปี	13	13.00
มากกว่า 20 ปี	62	62.00

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	27	27.00
7 – 9 ครั้ง	14	14.00
10 – 12 ครั้ง	19	19.00
มากกว่า 12 ครั้ง	45	50.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	18.00
5,001 – 10,000 บาท	40	40.00
10,001 – 20,000 บาท	27	27.00
20,001 – 30,000 บาท	26	26.00
มากกว่า 30,000บาท	9	9.00



จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65 มีอายุส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 29 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 55 ประกอบอาชีพเป็น

เกษตรกร ร้อยละ 51 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 62 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 50 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 40

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.7 - 4.10



1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลข้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.52	.851	มากที่สุด	4
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	.675	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	.581	มากที่สุด	1
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.952	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.65	.874	มากที่สุด	3
รวม	4.63	0.786	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลข้างซ้ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.636$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.65$) ขั้นตอนการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$) และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.62	.657	มากที่สุด	2
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.56	.765	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.28	.744	มากที่สุด	5
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.71	.684	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.41	.716	มากที่สุด	4
รวม	4.51	0.7132	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.516$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือประเด็น มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.65$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.65$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.65$)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก



3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.58	.775	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.62	.805	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.53	.765	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.58	.645	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.53	.794	มากที่สุด	3
รวม	4.57	.757	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	.896	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.50	.835	มากที่สุด	4
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.50	.819	มากที่สุด	4
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.62	.888	มากที่สุด	2
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	.860	มากที่สุด	1
รวม	4.58	.800	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเน้นเป้าหมายด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.62$) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.58$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ของผู้รับบริการ เช่น แก้วอึ้งรอร น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50$) มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้ บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความถามและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการสวัสดิการ สังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

**4.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	72.00
หญิง	28	28.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	10	10.00
31 – 40 ปี	6	6.00
41 – 50 ปี	20	20.00
51 – 60 ปี	32	32.00
3. มากกว่า 60 ปี	30	30.00
4. การศึกษา		
ประถมศึกษา	17	17.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	61	61.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	15	15.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
อื่นๆ	0	0.00
5. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	48	48.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	15	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	19	19.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
อื่นๆ	1	1.00
6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	8.00
5 – 10 ปี	11	11.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ปี	13	13.00
มากกว่า 20 ปี	62	62.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
8. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	25	25.00
7 – 9 ครั้ง	10	10.00
10 – 12 ครั้ง	20	20.00
มากกว่า 12 ครั้ง	35	35.00
9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	22	22.00
5,001 – 10,000 บาท	30	30.00
10,001 – 20,000 บาท	20	20.00
20,001 – 30,000 บาท	21	21.00
มากกว่า 30,000บาท	7	7.00

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่มีค่าร้อยละ มากที่สุด พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 72 มีอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 32 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 61 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 48 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้ายมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 68.30 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 35 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 30

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการจัดเก็บรายได้ พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.12 - 4.15



1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้ จากการศึกษาวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.56	.748	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.52	.866	มากที่สุด	4
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	.795	มากที่สุด	4
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.74	.748	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.62	.647	มากที่สุด	2
รวม	4.59	.701	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่เทศบาลมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.62$) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.56$) มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.52$) และมีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.81	.892	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.69	.619	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.75	.961	มากที่สุด	3
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.62	.935	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.78	.814	มากที่สุด	2
รวม	4.73	.844	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ เทศบาลมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.81$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.78$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.75$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.69$) เทศบาลมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.62$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.89	.874	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	.752	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.56	.863	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.87	.632	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.68	.852	มากที่สุด	4
รวม	4.78	.794	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.91$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.89$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.68$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	.788	มากที่สุด	1
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.53	.749	มากที่สุด	3
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.45	.746	มากที่สุด	4
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.53	.749	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.58	.759	มากที่สุด	2
รวม	4.54	.758	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีมีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.58$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.53$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.53$) และมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก



4.4 งานบริการด้านการสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	54.00
หญิง	46	46.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20 – 30 ปี	8	8.00
31 – 40 ปี	12	12.00
41 – 50 ปี	14	14.00
51 – 60 ปี	25	25.00
มากกว่า 60 ปี	40	40.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	61	61.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	18	18.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	1	1.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	64	64.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	8	8.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	7.00
อื่นๆ	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี	7	7.00
5 – 10 ปี	10	10.00
11 – 15 ปี	9	9.00
16 – 20 ปี	7	7.00
มากกว่า 20 ปี	67	67.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565		
7. 1 – 3 ครั้ง	11	11.00
4 – 6 ครั้ง	21	21.00
7 – 9 ครั้ง	4	4.00
10 – 12 ครั้ง	31	31.00
มากกว่า 12 ครั้ง	33	33.00
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	15	15.00
5,001 – 10,000 บาท	35	35.00
10,001 – 20,000 บาท	30	30.00
20,001 – 30,000 บาท	9	9.00
มากกว่า 30,000บาท	11	11.00

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่มีค่าร้อยละ มากที่สุด พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 54 มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 40 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 64 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้ายมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 67 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 33 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 25



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.17 - 4.20

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.60	.746	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.56	.653	มากที่สุด	4
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	.721	มากที่สุด	5
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.62	.747	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.65	.735	มากที่สุด	1
รวม	4.59	.700	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.62$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.60$) มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.56$) และมีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย



ด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.61	.592	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.59	.619	มากที่สุด	2
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.55	.961	มากที่สุด	4
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.52	.935	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.58	.614	มากที่สุด	3
รวม	4.57	.744	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.59$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.58$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.55$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก



3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จากการวิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้

ให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.73	.801	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	.867	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	.894	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.48	.844	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.85	.876	มากที่สุด	2
รวม	4.86	0.856	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.85$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.73$) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.54$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกในงานด้านสาธารณสุขของ
 เทศบาลตำบลข้างซ้าย จากการ
 วิเคราะห์ประเมินผล ปรากฏผล
 การศึกษาดังนี้



ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลข้าง
 ซ้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน งานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล ข้างซ้าย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	.688	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.85	.620	มากที่สุด	2
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.23	.729	มากที่สุด	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมใน การเดินทางมารับบริการ	4.44	.717	มากที่สุด	4
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	.855	มากที่สุด	1
รวม	4.68	.721	มากที่สุด	



จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.682$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.87$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} =$

4.85) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.44$) ซึ่งมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.23$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
1	งานบริการ ด้าน ทะเบียน ราษฎร	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.739	91.00
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.716	92.40
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.703	94.20
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.782	91.60
		ภาพรวมทุกด้าน	4.61	0.685	92.3
2	งานบริการ ด้าน สวัสดิการ สังคมและ พัฒนา ชุมชน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.786	92.72
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.713	90.32
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.57	0.757	91.40
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.800	91.60
		ภาพรวมทุกด้าน	4.57	0.689	91.51
3	งานบริการ ด้านการ จัดเก็บ รายได้	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.701	91.80
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.844	94.60
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.794	95.64
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.758	90.80
		ภาพรวมทุกด้าน	4.66	0.774	93.20
4	งานบริการ ด้านการ สาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.700	91.80
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.744	91.40
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.856	97.24
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.721	93.64
		ภาพรวมทุกด้าน	4.676	0.755	93.52
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.631	0.812	92.635

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน**ภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ร้อยละ 92.63** แสดงว่า ผู้รับบริการงานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผลการศึกษาแต่ละงานบริการมีดังนี้

1. **งานบริการด้านทะเบียนราษฎร** ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยรวมร้อยละ 92.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ร้อยละ 94.20 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 92.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 91.60 และด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมากที่สุด ร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

2. งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 91.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ร้อยละ 92.72 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสูงสุด ร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 90.32 ตามลำดับ

3. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.64 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

4. งานบริการด้านการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 93.52 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุดร้อยละ 97.24 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.64 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุดร้อยละ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 4 กระบวนการบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านการสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.63

บทที่ 5

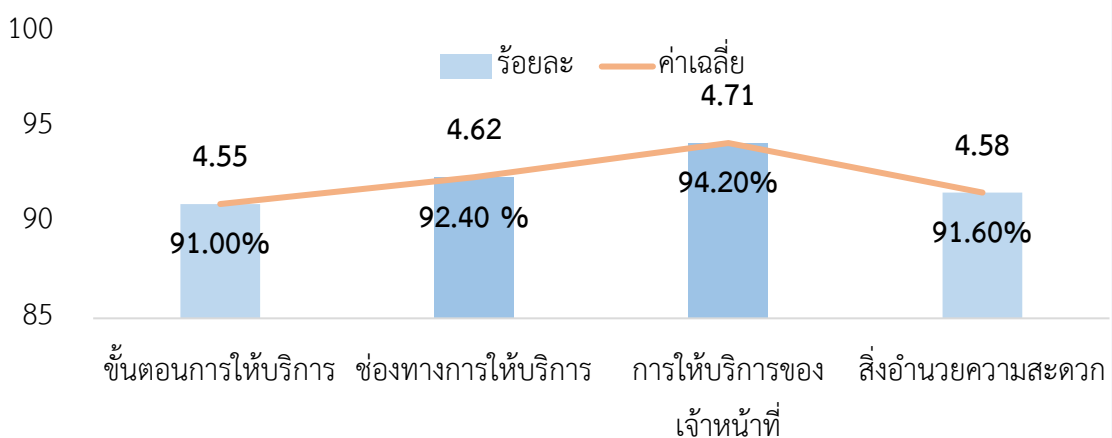
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีเป้าหมายสำคัญเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสำรวจจากผู้รับบริการในงาน 4 ด้าน จำนวน 400 คน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 100 ตัวอย่าง 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 100 ตัวอย่าง 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 100 ตัวอย่าง และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข 100 ตัวอย่าง เกณฑ์การประเมินใช้แนวคิดการให้บริการที่ดีเป็นพื้นฐานกำหนดตัวชี้วัด โดยการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้ง 4 ด้านของเทศบาล การประเมินในครั้งนี้นำมาพิจารณาประเด็นที่ต้องประเมิน 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 5.1 - 5.4

1) **งานบริการด้านทะเบียนราษฎร** การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียนราษฎรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.1

แผนภูมิที่ 5.1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจังหวัดสุราษฎร์ธานี

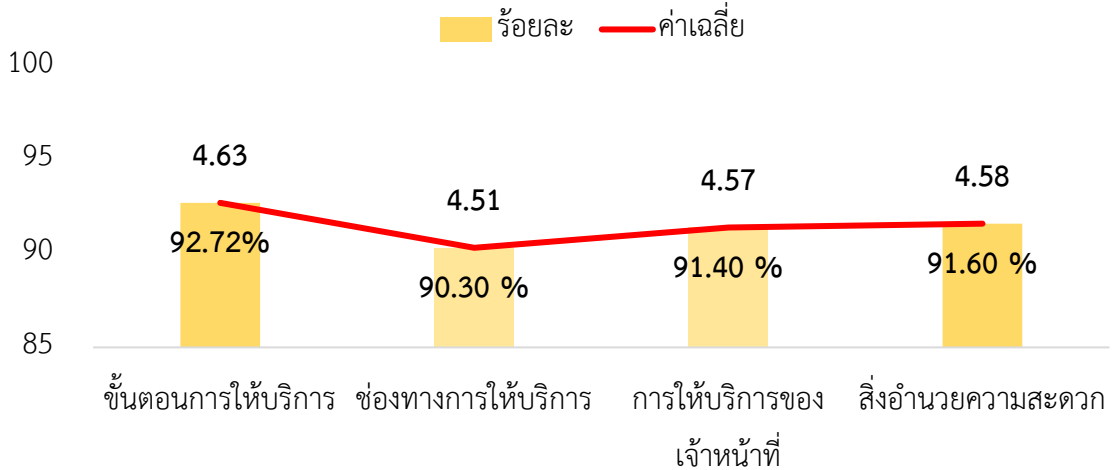


2) **งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน** การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่าภาพรวม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.2

แผนภูมิที่ 5.2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจังหวัดสุราษฎร์ธานี

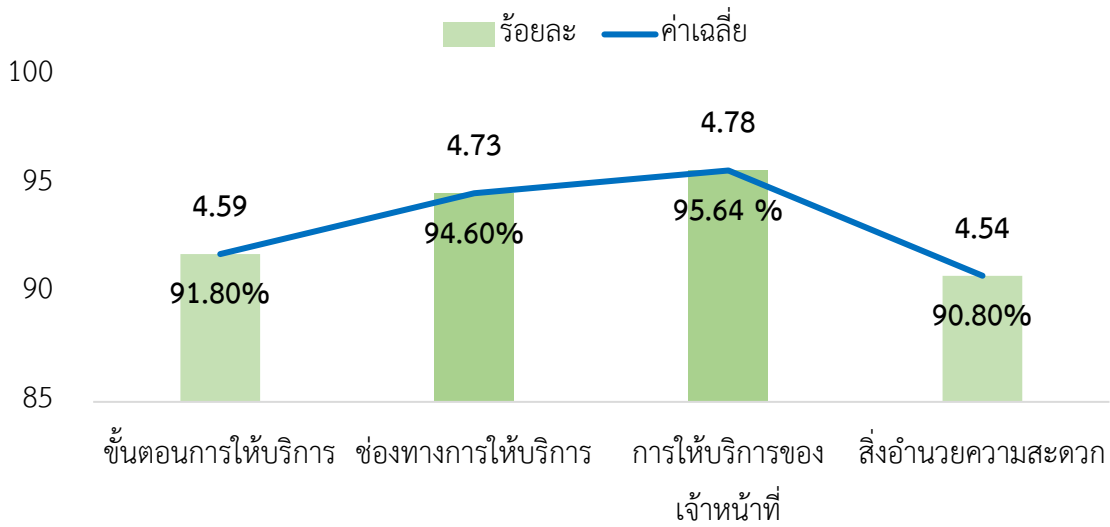


3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.3

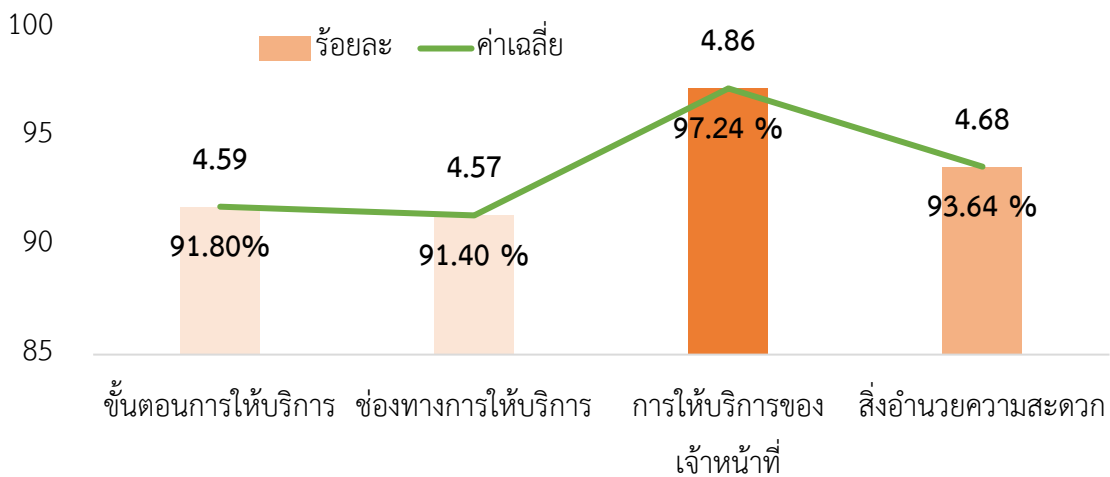
4) งานบริการด้านการสาธารณสุข การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.4

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

แผนภูมิที่ 5.3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



แผนภูมิที่ 5.4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลใช้หลักการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับการสังเกตของผู้วิจัย เป็นแนวทางในการวิเคราะห์การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

งบประมาณ 2565 ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ตามขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 4 กระบวนงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุขโดยประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.63

ข้อสังเกตที่สำคัญจากผลการศึกษา คือ ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการมากรายการ ซึ่งอาจทำให้เกิดคำถามต่อกระบวนการได้มาของข้อมูลว่ามีความเที่ยงตรงมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สำรวจ โดยการสังเกตกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการโดยตรง และการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในเชิงลึก เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ และเหตุผลที่มีความพึงพอใจในระดับนั้นๆ ตลอดจนการสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอย่างต่อเนื่อง และในปัจจุบันกระบวนการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นซึ่งประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดอุปสรรคการจัดบริการสาธารณะโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานด้านหน้าในการให้บริการประชาชนทุกระดับในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง แต่ในขณะเดียวกันจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นกลไกของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ของโรค COVID - 19 ทำให้หลายหน่วยงานรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัว คิดค้นนวัตกรรมทางการบริหารที่สามารถเป็นอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะกลายเป็นโอกาสทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพภายใต้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งคือ “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ” พบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในพื้นที่ ไม่ได้คาดหวังว่าตัวเองซึ่งเป็นชาวบ้านธรรมดา เป็นเกษตรกร จะต้องได้รับการดูแลอย่างดีมากเมื่อไปใช้บริการ ดังนั้นเมื่อความคาดหวังไม่สูงแต่การให้บริการมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการที่ทำให้ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงมาก อย่างไรก็ตามในอนาคตเมื่อชุมชนมีขนาดใหญ่ขึ้นผู้คนในชุมชนมีมากขึ้น มีความหลากหลายมากขึ้นทั้งด้านอาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงขึ้น รูปแบบการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอีกต่อไป ดังนั้นเพื่อรักษาหรือเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลช้างซ้าย จำเป็นต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป โดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลช้างซ้าย เพื่อการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 ในการวางแผนพัฒนาและการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรยึดเป้าหมายของประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย 4.0ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

1.3 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.3.1. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1.3.2. ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา

1.3.3. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา

1.3.4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน

1.3.5 การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการประเมินพบว่าทั้ง 4 งานบริการคะแนนมีความสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อ เทศบาลตำบลช้างซ้าย เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.1.1. รักษาระดับและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.2. ให้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานสาธารณะต่าง ๆ งานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อย่างต่อเนื่อง

2.1.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนในงานบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ควรมีการพัฒนาคู่มือที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งปัจจุบันมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการช่วยงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.2.1 ควรจัดให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวที่เพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอย่างต่อเนื่อง



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

2.2.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เป็นบุคคลในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.4.1 ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ ที่นั่งคอยรับบริการในงานบริการสาธารณะต่าง ๆ

2.4.2 ควรจัดสถานที่การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

2.4 สนับสนุนให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นให้เกิดความสามัคคีและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน



บรรณานุกรม

- จิตพิสูทธิ์ สมทา และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- จิระศักดิ์ เรืองรังษี และคณะ. (2553). การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ดารณี ชนะชนม์. (2557). การติดตามประเมินผลการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการนำแนวคิดตาม แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ประโยชน์ ของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ปี พ.ศ. 2555. รายงานการวิจัย สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.
- เทศบาลตำบลช้างซ้าย. (2559). ข้อมูลทั่วไป [Online]. เข้าถึงได้จาก : http://www.changsaicity.go.th/html/new_post_view.asp?ID=32.
- เทศบาลตำบลช้างซ้าย. (2559). ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลช้างซ้าย 2559. เทศบาลตำบลช้างซ้าย.
- เทศบาลตำบลช้างซ้าย. (2562). สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลช้างซ้าย. เข้าถึงได้จาก : http://www.changsaicity.go.th/html/new_post_view.asp?ID=32.
- ประชากร พัฒนกุล และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของ จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลศักดิ์ จิระไกรศิริ. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 222.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อ คุณภาพการให้บริการ ของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. (2561). โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2561. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. (2562). โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2562. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. (2564). โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2564. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.

- รังสรรค์ วิบูลอุปถัมภ์. (2533). **กระบวนการตรวจติดตามและประเมินผลของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนา ดิถิอารีกุล. (2544). **การดำเนินงานติดตามและประเมินผลตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 8**. รายงานการวิจัย สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 8.
- ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัย. (2559). **ความรู้เกี่ยวกับเทศบาล [Online]**. เข้าถึงได้จาก : <https://teacher.aru.ac.th/witchugon/images/stories/thailocalgov/2chap6.pdf> [2559, ตุลาคม 21]
- ลนาภรณ์ บุตรเสรีชัย. (2550). **การติดตามการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรศิริ ผลเจริญ. (2553). **กลยุทธ์การส่งเสริมความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ สายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วรุณยุภา ขยันกิจ และเอกรัตน์ ทานาค. (2557). **การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับการใช้แผนผังแนวคิด เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีววิทยา เรื่อง การสืบพันธุ์ของพืชดอกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา นนทชิต และคณะ. (2561). **การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ 2561**. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- วัฒนา นนทชิต และคณะ. (2562). **การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ 2562**. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- วัฒนา นนทชิต และคณะ. (2563). **การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ 2563**. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- วัฒนา นนทชิต และคณะ. (2564). **การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ 2564**. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- สมบัติ อุดมธรรมศิริ และประณต บุญไชยอภิสิทธิ์. (2552). **การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 007/008 ของบริษัททีโอที จำกัด [มหาชน] กรณีศึกษา : ผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางกระบือ อ.บางกระบือ จ.ปทุมธานี**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

อรรถพล สุขโข และสุธาริน สถาปิตานนท์. (2556). การจำลองสมการโครงสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเรียน. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัญชลี ธรรมะวิจิกุล. (2552). การติดตามผลและประเมินผลการนิเทศ. เข้าถึงได้จาก : <https://panchalee.wordpress.com/2009/07/29/monitoring-evaluation>

อัมรัตน์ อนวัช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ผนวก ก แบบประเมิน



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการด้าน.....

เทศบาลตำบลข้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดทำโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4) ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี 6) อื่นๆ.....

4. อาชีพหลัก

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) เกษตรกร 3) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6) อื่นๆ(ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้าย

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5-10 ปี 3) 11-15 ปี
 4) 16-20 ปี 5) มากกว่า 20 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในช่วงปีที่ผ่านมา

(1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

- 1) 1-3 ครั้ง 2) 4-6 ครั้ง 3) 7-9 ครั้ง
 4) 10-12 ครั้ง 5) มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย โฉนด บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน



ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565





ภาคผนวก ค

คณะกรรมการประเมินผล



คณะกรรมการประเมินผล

- | | |
|--|------------------------|
| 1. ดร.วัฒนา นนทชิต | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ดร.กรวิทย์ เกาะกลาง | รองประธานคณะกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไพศาล บรรจสุวรรณ์ | คณะกรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตี มณีกาญจน์ | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษฎา พรรณราย | คณะกรรมการ |
| 6. ว่าที่ร้อยตรี ดร. ธนภณ ภู่มาลา | คณะกรรมการ |
| 7. ดร.ศักดา ขจรบุญ | คณะกรรมการ |
| 8. ดร. ศิริพร เพ็งจันทร์ | คณะกรรมการ |
| 9. อาจารย์ รุ่งทิพย์ แซ่แง่ | คณะกรรมการ |
| 10. นายธวัชชัย ทองธรรมชาติ | คณะกรรมการและเลขานุการ |