



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุขโดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 400 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษาดังนี้

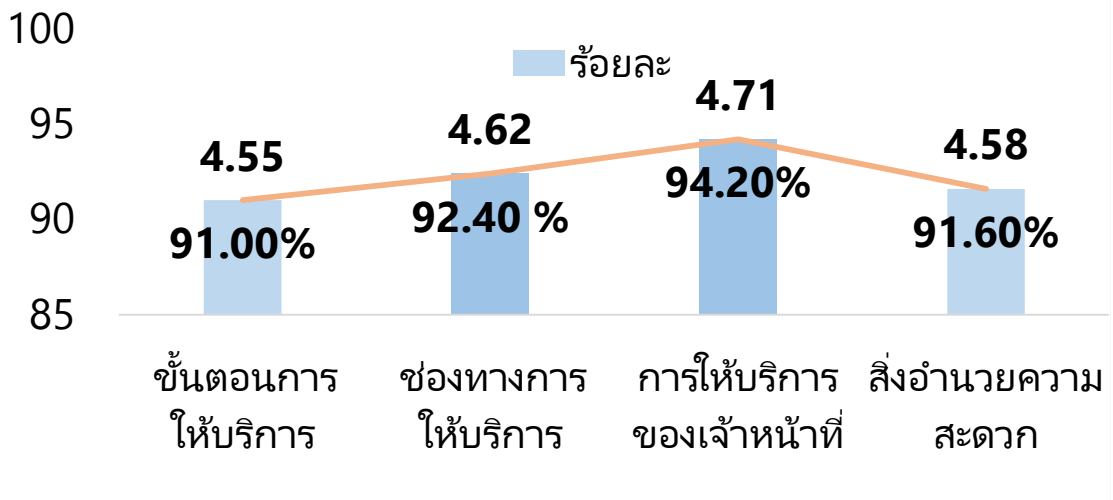
ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย โดยรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.63 ผลการศึกษาแต่ละงานบริการมีดังนี้

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

แผนภูมิที่ 1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจังหวัดสุราษฎร์ธานี

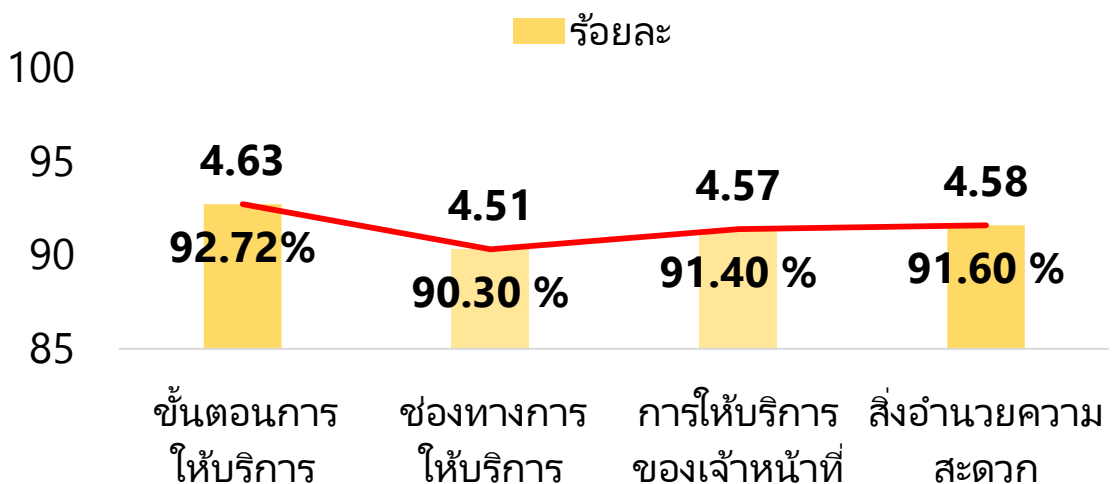


โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565



2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลช้างซ้ายจังหวัดสุราษฎร์ธานี



3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ว่า

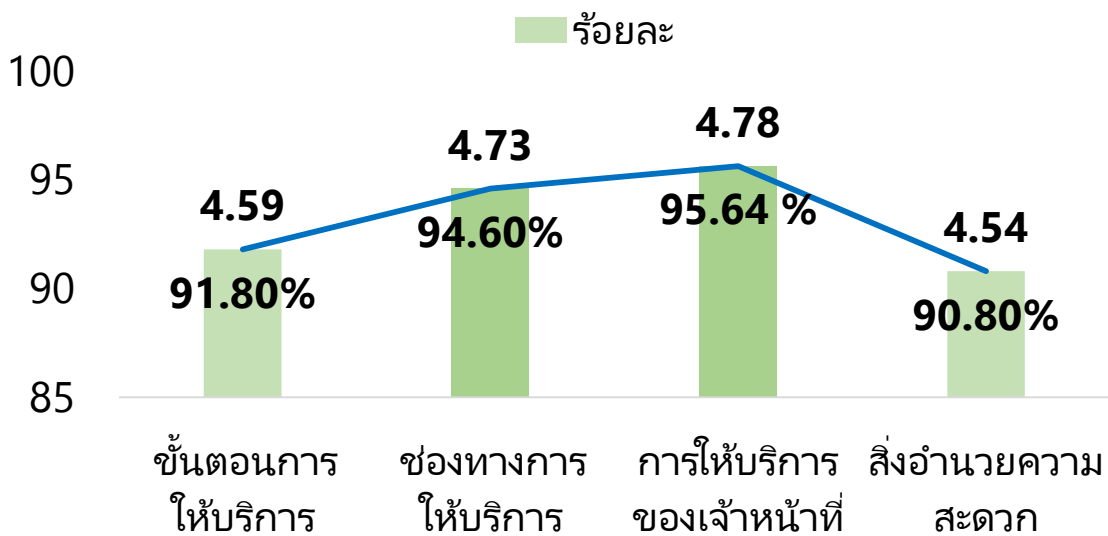


โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 3

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

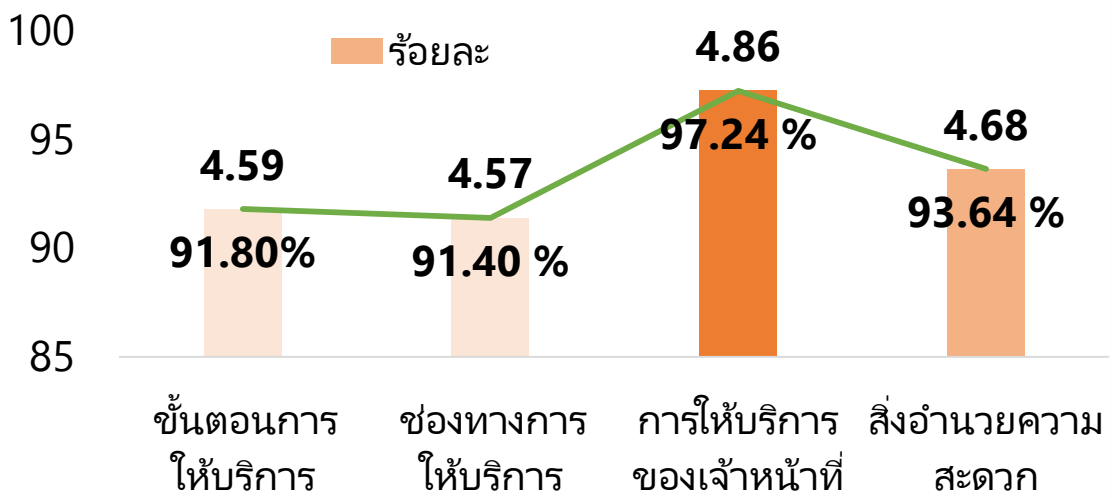
แผนภูมิที่ 3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



แผนภูมิที่ 4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565



ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป โดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะ ให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลช้างซ้าย เพื่อการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

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



1.3 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่างๆ 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 ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เป็นบุคคลในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.4.1 ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ ที่นั่งคอยรับบริการในงานบริการสาธารณะต่าง ๆ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

2.4.2 ควรจัดสถานที่การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 และโรคติดต่ออื่น ๆ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

2.4 สนับสนุนให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นให้เกิดความสามัคคีและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน



คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นโครงการการดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการ ให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
กันยายน 2565



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
การรายงานผลการประเมิน	5
ผู้รับผิดชอบโครงการ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทของเทศบาลตำบลช้างซ้าย	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิด	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	37
ประเด็นของการประเมิน	37



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน	37
เครื่องมือที่ใช้การประเมิน	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	40
งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	40
งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	54
งานบริการด้านสาธารณสุข	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผล	69
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบประเมิน	88
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่	82
ภาคผนวก ค คณะกรรมการประเมิน	85



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ปีงบประมาณ 2565

