



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย



รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



รายงานผลการการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย อำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเทศบาลตำบลข้างซ้าย อำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้น มาทำการวิเคราะห์ อ่านผล ตีความ และหาข้อสรุปเพื่อนำมาเสนอรายงานผลการศึกษาวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้าน สวัสดิการสังคม งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาแนว ทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของของเทศบาลตำบลข้างซ้ายให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน และ 3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย อำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลใน ภาคสนามด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการทอดแบบสอบถามประชาชน ผู้รับบริการใน 4 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการ จัดเก็บรายได้ และ งานบริการด้านสาธารณสุข จากการศึกษาที่มีการตอบรับแบบสอบถาม 480 ตัวอย่าง นำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุป และอภิปรายผล โดยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นหลักตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ โดยมีรายละเอียดการนำเสนอลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
- ตอนที่ 2 งานด้านสวัสดิการและสังคม
- ตอนที่ 3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
- ตอนที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข



1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านทะเบียนราษฎร จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.00
20 – 30 ปี	10	10.00
31 – 40 ปี	5	5.00
41 – 50 ปี	27	27.00
51 – 60 ปี	29	29.00
มากกว่า 60 ปี	24	24.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	40	40.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	26	26.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	24	24.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	13	13.00
เกษตรกร	31	31.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	19	19.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	20	20.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	16.00
อื่นๆ	1	1.00



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี		
5 – 10 ปี	8	8.00
11 – 15 ปี	21	21.00
16 – 20 ปี	16	16.00
มากกว่า 20 ปี	23	23.00
	32	32.00
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564		
1 – 3 ครั้ง	11	11.00
4 – 6 ครั้ง	47	47.00
7 – 9 ครั้ง	13	13.00
10 – 12 ครั้ง	12	12.00
มากกว่า 12 ครั้ง	17	17.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	10.00
5,001 – 10,000 บาท	40	40.00
10,001 – 20,000 บาท	30	30.00
20,001 – 30,000 บาท	11	11.00
มากกว่า 30,000บาท	9	9.00

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52 ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 29 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 31 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้ายมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 32 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 จำนวน 4-6 ครั้ง ร้อยละ 47 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 40



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 1.2 - 1.5

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	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. มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.952	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.65	.874	มากที่สุด	3
รวม	4.63	0.786	มากที่สุด	



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

จากตารางที่ 1.2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.636$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.65$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$) และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.82	0.657	มากที่สุด	2
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.76	0.765	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.58	0.744	มากที่สุด	5
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.91	0.684	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.61	0.716	มากที่สุด	4
รวม	4.73	0.713	มากที่สุด	



จากตารางที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางกาให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.736$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางกาให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือประเด็น มีช่องทางกาให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุโทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.82$) มีช่องทางกาให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.76$) มีช่องทางกาให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.61$) และมีช่องทางกาให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

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

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎรปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.88	0.775	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.92	0.805	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.765	มากที่สุด	3



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.88	0.645	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.73	0.794	มากที่สุด	3
รวม	4.82	0.757	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

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

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ปรากฏผลการศึกษาดังนี้ ตารางที่ 1.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.696	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.76	0.735	มากที่สุด	4



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.76	0.719	มากที่สุด	4
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.788	มากที่สุด	2
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.90	0.760	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.730	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเน้นเป้าหมายด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.82$) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.78$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น แก้วน้ำร้อน น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.76$) มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

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

1.2 งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 1.6

ตารางที่ 1.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	60.00
หญิง	40	40.00
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



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

51 – 60 ปี	32	32.00
มากกว่า 60 ปี	30	30.00
3. 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
4. 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
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี		
5 – 10 ปี	8	8.00
11 – 15 ปี	11	11.00
16 – 20 ปี	6	6.00
มากกว่า 20 ปี	13	13.00
	62	62.00

ตารางที่ 1.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	25	25.00
7 – 9 ครั้ง	10	10.00



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

10 - 12 ครั้ง	20	20.00
มากกว่า 12 ครั้ง	35	35.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	18.00
5,001 - 10,000 บาท	34	34.00
10,001 - 20,000 บาท	20	20.00
20,001 - 30,000 บาท	21	21.00
มากกว่า 30,000บาท	7	7.00

จากตารางที่ 1.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 72 มีอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 32 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 61 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 48 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 62 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 35 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 34

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้ายงานด้านสวัสดิการและสังคม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 1.7 - 1.10

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

จากตารางที่ 1.7 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.860$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.95$) มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.92$) มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.85$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.82$) และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.76$) ตาลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 1.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงาน ด้านสวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความ คล่องตัว	4.82	0.751	มากที่สุด	4
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.975	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.95	0.681	มากที่สุด	1
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน	4.92	0.924	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่าง เป็นธรรม	4.85	0.844	มากที่สุด	3
รวม	4.86	0.835	มากที่สุด	

2) ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้
จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการ
ให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาประเด็น



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

พบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาคือประเด็น มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.89$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.86$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.81$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

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

**ตารางที่ 1.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม**

ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการ และสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.89	0.857	มากที่สุด	2
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.86	0.732	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.78	0.742	มากที่สุด	5
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.96	0.785	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.81	0.695	มากที่สุด	4
รวม	4.86	0.762	มากที่สุด	

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

จากตารางที่ 1.9 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

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

ตารางที่ 1.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.78	0.675	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.92	0.865	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.725	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.78	0.845	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.73	0.764	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.774	มากที่สุด	

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสวัสดิการและสังคม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้
 ตารางที่ 1.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้าน สวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.78	0.996	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.75	0.835	มากที่สุด	4
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลาย ช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็น ต้น	4.75	0.819	มากที่สุด	4
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทางมารับบริการ	4.82	0.788	มากที่สุด	2
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.90	0.860	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.859	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณา
 รายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเน้นเป้าหมายด้านความสะอาดของสถานที่
 ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา
 รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.78$)
 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ
 ฯลฯ ($\bar{X} = 4.75$) มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์
 ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

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

1.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการเก็บข้อมูลงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 1.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	64.00
หญิง	36	36.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.00
20 – 30 ปี	5	5.00
31 – 40 ปี	16	16.00
41 – 50 ปี	14	14.00
51 – 60 ปี	25	25.00
มากกว่า 60 ปี	35	35.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	41	41.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	28	28.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	24	24.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	1	1.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	12	12.00
เกษตรกร	37	37.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	8	8.00



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	28.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.00
อื่นๆ	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้าย		
ต่ำกว่า 5 ปี		
5 – 10 ปี	7	7.00
11 – 15 ปี	20	20.00
16 – 20 ปี	9	9.00
มากกว่า 20 ปี	7	7.00
	57	57.00

ตารางที่ 1.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลข้างซ้ายในช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564		
1 – 3 ครั้ง	11	11.00
4 – 6 ครั้ง	25	25.00
7 – 9 ครั้ง	9	9.00
10 – 12 ครั้ง	25	25.00
มากกว่า 12 ครั้ง	30	30.00
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	15	15.00
5,001 – 10,000 บาท	32	32.00
10,001 – 20,000 บาท	31	30.00
20,001 – 30,000 บาท	11	11.00
มากกว่า 30,000บาท	11	11.00

จากตารางที่ 1.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 64 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 35 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 41 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 27 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้าย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 67 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย
ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 30
มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 32

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้เทศบาลตำบลช้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 1.12 - 1.15

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.76	0.855	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.72	0.742	มากที่สุด	4
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.741	มากที่สุด	4
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.94	0.965	มากที่สุด	1



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.82	0.988	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.858	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.12 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ เทศบาลมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.82$) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.76$) มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.82$) และมีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2) ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้ ตารางที่ 1.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.85	0.792	มากที่สุด	3
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.96	0.819	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.75	0.861	มากที่สุด	4

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.72	0.935	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.88	0.814	มากที่สุด	2
รวม	4.83	0.842	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.13 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.96$) ที่เทศบาลตำบลช้างซ้ายให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมา มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.88$) การมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.85$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.75$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

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

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.79	0.874	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	0.852	มากที่สุด	1



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	0.863	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.77	0.932	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.74	0.952	มากที่สุด	4
รวม	4.78	0.894	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.14 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.91$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.79$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.77$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.74$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.61$) ตามลำดับ

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

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.92	0.708	มากที่สุด	1
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.83	0.849	มากที่สุด	3
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.75	0.756	มากที่สุด	4
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.900	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.88	0.869	มากที่สุด	2
รวม	4.84	0.816	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.15 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.88$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.83$) และมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

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

1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานบริการด้านสาธารณสุข จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 1.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

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
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	10	10.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	45	45.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	20	20.00
สูงกว่าปริญญาตรี	16	16.00
อื่นๆ	4	4.00
4. 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
3. 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

ตารางที่ 1.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
--------------	-----------------	--------



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

4. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563		
- กันยายน 2564	10	10.00
1 - 3 ครั้ง	50	50.00
4 - 6 ครั้ง	4	4.00
7 - 9 ครั้ง	18	18.00
10 - 12 ครั้ง	18	18.00
มากกว่า 12 ครั้ง		
5. 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

จากตารางที่ 1.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 45 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 47 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลข้างซ้าย 16-20 ปี ร้อยละ 46.00 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 4-6 ครั้ง ร้อยละ 50.00 มีรายได้ส่วนใหญ่เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 35

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 1.17 - 1.20

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

จากตารางที่ 1.17 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเฉพาะมีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.61$) และประเด็นมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.55$) ในงานด้านสาธารณสุขตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 1.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.55	0.732	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	0.747	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	0.848	มากที่สุด	4
4. มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.69	0.899	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.61	0.769	มากที่สุด	2
รวม	4.55	0.739	มากที่สุด	

2) ด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

จากตารางที่ 1.18 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล 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 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 1.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.63	0.801	มากที่สุด	3
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.68	0.767	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.66	0.894	มากที่สุด	2
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.58	0.744	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.57	0.676	มากที่สุด	5
รวม	4.62	0.716	มากที่สุด	

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสาธารณสุข ปรากฏผลการศึกษาครั้งนี้ จากตารางที่ 1.19 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณารายประเด็น

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.95$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.93$) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.84$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

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

ตารางที่ 1.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.93	0.901	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.96	0.867	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.84	0.894	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.82	0.844	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.95	0.776	มากที่สุด	2
รวม	4.90	0.856	มากที่สุด	

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสาธารณสุข ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

**ตารางที่ 1.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสาธารณสุข**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.92	0.988	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.95	0.920	มากที่สุด	2
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.83	0.790	มากที่สุด	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมใน การเดินทางมารับบริการ	4.84	0.827	มากที่สุด	4
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.97	0.854	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.875	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1.20 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.97$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.95$) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.92$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.84$) และมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.83$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

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

**ตารางที่ 1.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2564**

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

1	งานบริการ ด้าน การศึกษา	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.786	92.6
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.713	94.6
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	0.757	96.4
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.730	96.0
		ภาพรวมทุกด้าน	4.74	0.746	94.9
2	งานบริการ ด้าน สวัสดิการ และสังคม	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.835	97.2
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.762	97.2
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.774	95.6
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.859	96.0
		ภาพรวมทุกด้าน	4.82	0.8075	96.5
3	งานบริการ ด้านการ จัดเก็บ รายได้	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.858	95.8
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.842	96.6
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.894	95.6
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.816	96.8
		ภาพรวมทุกด้าน	4.81	0.8525	96.2
4	งานบริการ ด้าน สาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.739	91.0
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.716	92.4
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.90	0.856	98.0
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.875	98.0
		ภาพรวมทุกด้าน	4.74	0.796	94.85
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.77	0.800	95.4

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ร้อยละ 95.4 แสดงว่า ผู้รับบริการงานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผลการศึกษาแต่ละงานบริการมีดังนี้

1. **งานบริการด้านทะเบียนราษฎร** ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยรวมร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ร้อยละ 96.4 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 พึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 94.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลช้างซ้ายมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

2. งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.2 รองลงมา พึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงาน บริการด้านสวัสดิการและสังคม ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บ รายได้ระดับมากที่สุดโดยรวมร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการร้อยละ 95.6 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

4. งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 94.85 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยเฉพาะประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 98.0 รองลงมาพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.4 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามขอบเขตเนื้อหาการ ประเมินตัวชี้วัดตาม ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 4 กระบวนงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้าน สวัสดิการและสังคม 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุขโดย ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.4

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

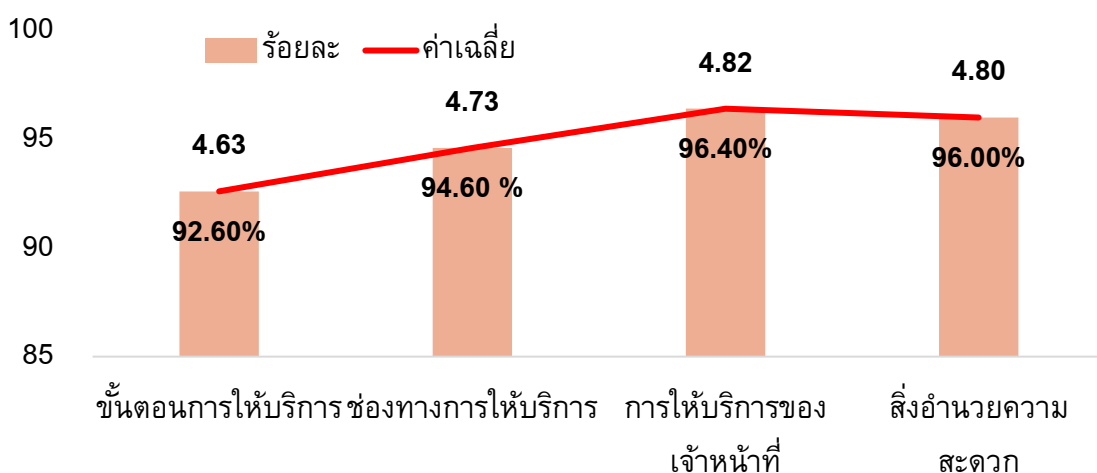
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีเป้าหมายสำคัญเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

ให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสำรวจจากผู้รับบริการในงาน 4 ด้าน จำนวน 400 คน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 100 ตัวอย่าง 2) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 100 ตัวอย่าง 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 100 ตัวอย่าง และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข 100 ตัวอย่าง เกณฑ์การประเมินใช้แนวทางการให้บริการที่ดีเป็นพื้นฐานกำหนดตัวชี้วัด โดยการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้ง 4 ด้านของเทศบาล การประเมินในครั้งนี้นำหนดประเด็นที่ต้องประเมิน 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 5.1 - 5.4

1) **งานบริการด้านทะเบียนราษฎร** การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลข้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลข้างซ้าย รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลข้างซ้ายตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.1

แผนภูมิที่ 1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

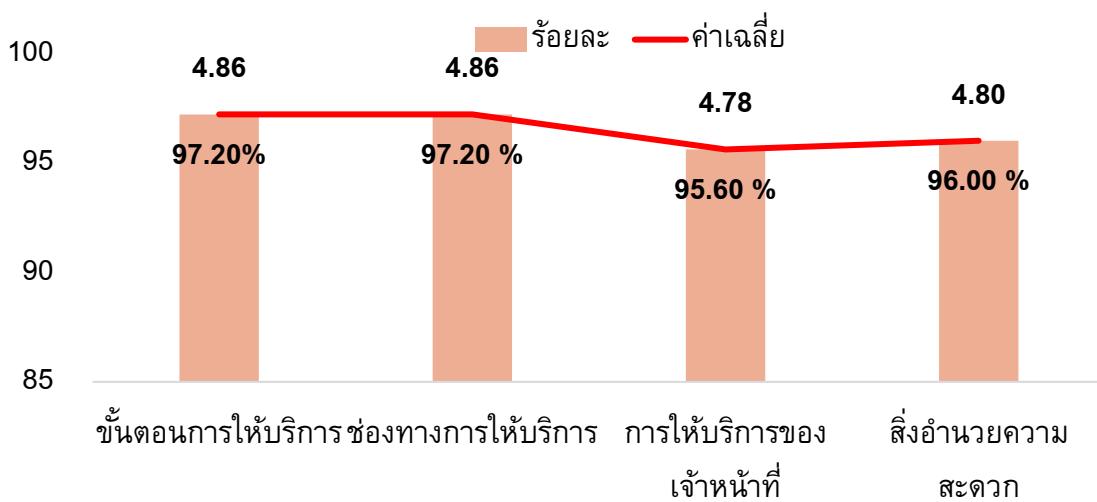


2) **งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม** การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการและสังคมของเทศบาลตำบลข้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้าน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม และด้านช่องทางการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.2

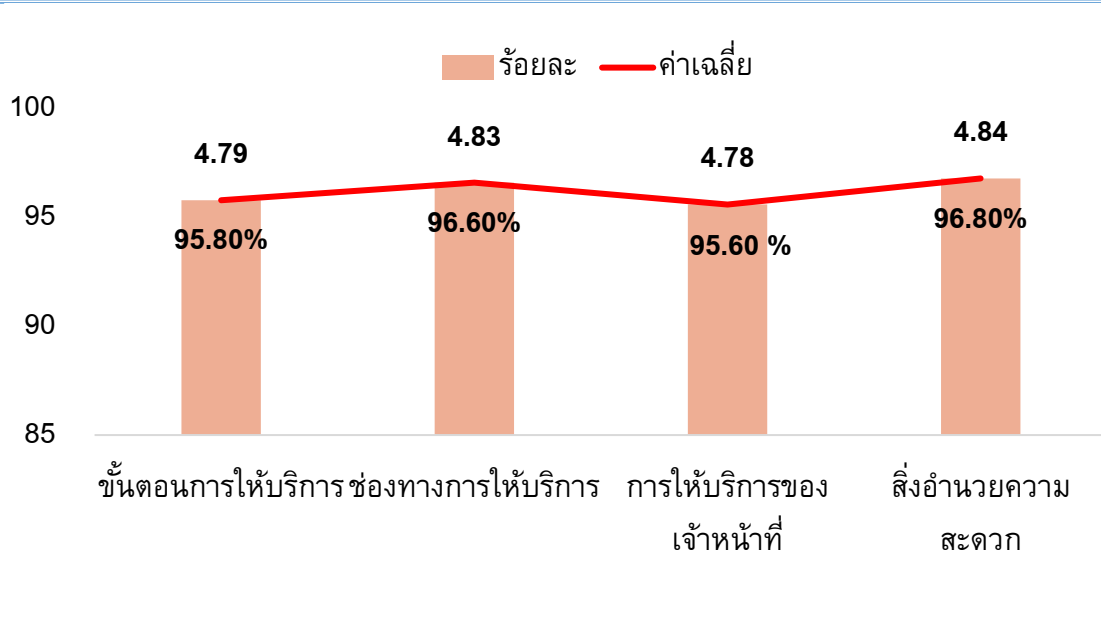
แผนภูมิที่ 2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการและสังคมของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.3

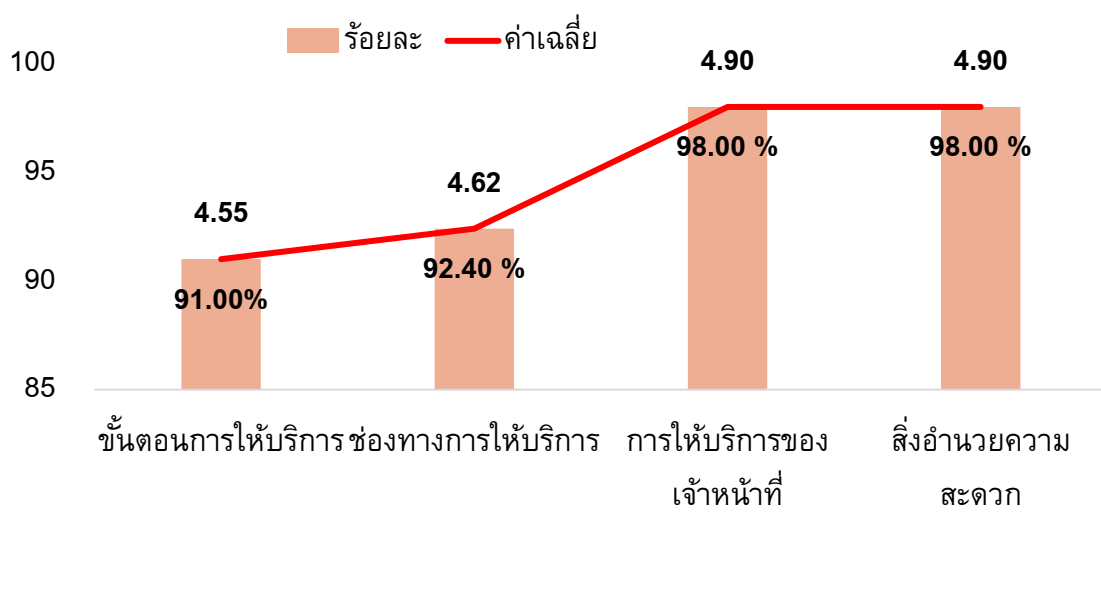
แผนภูมิที่ 3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย



4) งานบริการด้านสาธารณสุข การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขสามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลข้างซ้าย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเฉพาะประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.4

แผนภูมิที่ 4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลข้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี





อภิปรายผล

การอภิปรายผลใช้หลักการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับการสังเกตของผู้วิจัย เป็นแนวทางในการวิเคราะห์การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ตามขอบเขตเนื้อหาการ ประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ 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 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.4

ข้อสังเกตที่สำคัญจากผลการศึกษา คือ ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ปรากฏการ ซึ่งอาจทำให้เกิดคำถามต่อกระบวนการได้มาของข้อมูลว่ามีความเที่ยงตรงมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการทวนสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สำรวจ โดยการสังเกตกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการโดยตรง และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในเชิงลึก เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ และเหตุผลที่มีความพึงพอใจในระดับนั้นๆ ตลอดจนการสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้ายอย่างต่อเนื่อง และในปัจจุบันกระบวนการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นซึ่งประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดอุปสรรคการจัดบริการสาธารณะโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานด่านหน้าในการให้บริการประชาชนทุกระดับในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง แต่ในขณะเดียวกันจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นกลไกของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ของโรค COVID - 19 ทำให้หลายหน่วยงานรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัว คิดค้นนวัตกรรมทางการบริหารที่สามารถเป็นอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะกลายเป็นโอกาสทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพภายใต้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งคือ “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ” พบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในพื้นที่ ไม่ได้คาดหวังว่าตัวเองซึ่งเป็นชาวบ้านธรรมดา เป็นเกษตรกร จะต้องได้รับการดูแลอย่างดีเมื่อไปใช้บริการ ดังนั้นเมื่อความคาดหวังไม่สูงแต่การให้บริการมากกว่าสิ่งที่



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

คาดหวังไว้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการที่ทำให้ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงมาก อย่างไรก็ตามในอนาคตเมื่อชุมชนมีขนาดใหญ่ขึ้นผู้คนในชุมชนมีมากขึ้น มีความหลากหลายมากขึ้นทั้งด้านอาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงขึ้น รูปแบบการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอีกต่อไป ดังนั้นเพื่อรักษาหรือเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลช้างซ้าย จำเป็นต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบของปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.3.1. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- 1.3.2. ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา
- 1.3.3. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา
- 1.3.4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน
- 1.3.5 การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

จากผลการประเมินพบว่าทั้ง 4 งานบริการคะแนนมีความสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อ เทศบาลตำบลช้างซ้าย เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.1.1. รักษาระดับและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆให้มีความคล่องตัว 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

2.4.2 ควรจัดสถานที่การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

2.4 สนับสนุนให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นให้เกิดความสามัคคีและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการด้าน.....

เทศบาลตำบลช้างซ้าย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย 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. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย

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

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลช้างซ้าย ในช่วงปีที่ผ่านมา

(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

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



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

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)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย ไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างซ้าย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน



โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างซ้าย

