



โครงการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๗
บทที่ ๑ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตและแนวทาง ในการประเมินโครงการ	๑
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน	๑๑
บทที่ ๔ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจรายโครงการ และความพึงพอใจในภาพรวม	๑๔
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ	๓๖
ภาคผนวก ข รูปถ่ายกิจกรรม	๔๗
บรรณานุกรม	๕๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๖๖ เป็นโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรืองานบริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดบริการให้ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามข้อกำหนด ที่ได้กำหนดให้ต้องทำการประเมินกิจกรรมขององค์กรที่มีลักษณะเป็นงานบริการในทุกปี ปีละไม่น้อยกว่า ๔ งานบริการ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๔ งานบริการ คือ

๑. งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น
๒. งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู่
๓. งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี
๔. งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ได้กำหนดประเด็นประเมินไว้ ๔ ด้านหลัก ตามข้อกำหนด ซึ่งประกอบด้วย **ด้านที่ ๑** ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ **ด้านที่ ๒** ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ **ด้านที่ ๓** ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ด้านที่ ๔** ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการประเมินตามประเด็นย่อยของทั้ง ๔ ด้านแล้ว คณะทำงาน ได้เพิ่มประเด็นการสอบถามอื่นๆเพิ่มเติม ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการพัฒนางานนั้นๆรวมถึงงานลักษณะอื่นๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีในอนาคต เช่น ข้อมูลประเภทผู้รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ ภูมิภาคของผู้รับบริการ เหตุผลการมาใช้บริการ และช่องทางการรับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ **เท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๓** และหากพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า **งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น** เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจ **เท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐** รองลงมา ได้แก่ **งานการสนับสนุนเครื่องจักรกล** โดยมีระดับความพึงพอใจใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๔.๗๙ หรือ ร้อยละ ๙๕.๗๐** รองลงมา ได้แก่ **งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี** โดยมีความพึงพอใจ ใน **ระดับมาก** และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๔.๒๗ หรือ ร้อยละ ๘๕.๔๐** และ **งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู่** ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น แต่ก็ได้ได้รับความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับมาก** และมีคะแนนความพึงพอใจ **เท่ากับ ๔.๑๘ หรือร้อยละ ๘๓.๖๐** ตามลำดับ

หากพิจารณาคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใน ๔ ด้านจากทั้ง ๔ งานบริการ ที่ทำการประเมิน พบว่าอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** ในเกือบทุกด้าน โดยด้านที่ ๓ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจมากที่สุด โดยได้คะแนนใน **ระดับมากที่สุด** และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ด้านที่ ๑ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** เป็นด้านที่ผู้รับบริการโดย มีระดับความพึงพอใจใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ และ ด้านที่ ๒ **ด้านช่องทางการให้บริการ** เป็นด้านที่ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจใน **ระดับมากที่สุด** มีคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๙๐.๐๐ และ ด้านที่ ๔ **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจใน **ระดับมาก** โดยได้ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง ๔ งาน แสดงในตารางที่ ๑ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนด ของงานบริการ ทั้ง ๔ งาน แสดงในตาราง ๒

ตารางที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ

งาน	ด้านที่ ๑	ด้านที่ ๒	ด้านที่ ๓	ด้านที่ ๔	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น	๔.๘๙	๔.๘๖	๔.๘๖	๔.๘๒	๔.๘๖	๙๗.๒๐
งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู	๔.๒๒	๔.๐๖	๔.๒๑	๔.๒๒	๔.๑๘	๘๓.๖๐
งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๔.๓๒	๔.๒๗	๔.๓๙	๔.๐๙	๔.๒๗	๘๕.๔๐
งานสนับสนุนเครื่องจักรกล	๔.๗๑	๔.๘๑	๔.๙๒	๔.๗๐	๔.๗๙	๙๕.๗๐
ค่าเฉลี่ยทั้ง ๔ งาน	๔.๕๓	๔.๕๐	๔.๖๐	๔.๔๖	๔.๕๒	๙๐.๔๓
คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๖๐	๙๐.๐๐	๙๒.๐๐	๘๙.๑๕	๙๐.๔๓	

ตาราง ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ แยกรายโครงการ

ที่	โครงการ	ผลการประเมิน			
		หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
๑.	งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๒๕	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๘๖	๐.๒๖	มากที่สุด

ที่	โครงการ	ผลการประเมิน			
		หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
๒.	งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๒๔	มาก
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๔๔	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๒๑	๐.๒๐	มาก
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๐.๑๖	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๑๘	๐.๕๓	มาก
๓.	งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๒๖	มาก
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๒๒	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๐.๒๒	มาก
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙	๐.๕๙	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๒๗	๐.๒๓	มาก
๔.	งานสนับสนุนเครื่องจักรกล (งานด้านโยธา)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๑๘	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๑	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๒๘	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๗๙	๐.๒๔	มากที่สุด

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และจากการประเมิน

จากการสอบถามการสัมภาษณ์ ผู้รับบริการได้ให้ความเห็นเพิ่มเติม เพื่อพัฒนางานด้านต่าง ๆ ดังนี้
งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น

๑. ควรมีการดำเนินการโครงการนี้ต่อ เนื่องจากยังมีความต้องการของประชาชนอีกมาก
๒. ควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ติดตามตรวจสอบการใช้งานบ่อน้ำที่ชุดเจาะเมื่อมีการใช้ไประยะหนึ่งแล้ว
๓. อาจแนะนำให้ติดตั้งถังเก็บน้ำเพื่อที่จะสูบน้ำเก็บไว้ก่อนจ่ายไปยังก๊อกน้ำต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาน้ำน้อยในบางเวลาได้
๔. นอกจากโครงการนี้ชาวบ้านผู้รับบริการบางส่วน มีข้อเสนอแนะต่อ อบจ. ช่วยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
 - ๑). การปรับปรุงถนนที่ชำรุดเสียหาย (เช่น ถนนแยกท่าขนอน)
 - ๒). การเพิ่มไฟแสงสว่างในบางพื้นที่
 - ๓). การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อความยั่งยืน

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพูน

๑. ควรปรับปรุงสนามกีฬา สถานที่ที่ใช้ในการออกกำลังกายในส่วนที่มีการชำรุด ทรุดโทรม
๒. ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ รวมถึงความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้อยู่ในสภาพดี
๓. ควรปรับเพิ่มแสงสว่างทางเท้า/เส้นทางเดิน วิ่ง และสนามกีฬาต่าง ๆ
๔. ควรปรับปรุงการจัดการจราจร โดยเฉพาะที่จอดรถยังไม่เพียงพอ
๕. ผู้ใช้บริการขับขี่จักรยานกันค่อนข้างเร็ว เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และมีการขับขี่ยานพาหนะสวนทิศทางกัน อาจจัดทำให้ขับขี่แบบ one way ไปในทิศทางเดียวกัน
๗. ควรมีสัญญาณฟรีอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วเกาะ
๘. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มขึ้น
๙. ควรมีจุด Information ในบริเวณส่วนหน้าของเกาะ
๑๐. ควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ / social media
๑๑. ควรมีจุด Check in สำหรับถ่ายรูป เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว
๑๒. ควรมีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือความรู้ต่าง ๆ ให้กับประชาชน
๑๓. ควรปรับปรุงสะพานข้ามเกาะให้มีความกว้างมากขึ้น
๑๔. ควรจำกัดสัตว์เลี้ยง ให้อยู่เฉพาะในพื้นที่ที่กำหนด ไม่ควรให้เดินไปได้ทั่วพื้นที่
๑๕. ควรปรับปรุงสวนหย่อมโดยตกแต่งด้วยดอกไม้บ้าง
๑๖. ช่วงเย็นบางจุดมีแมลง พวกเหลือบรื้อน ซึ่งทำให้เกิดอาการคัน
๑๗. สนามฟุตบอล ควรมีรั้วตาข่ายกันแนวถนน เพื่อป้องกันลูกบอลมาโดนคนเดินหรือวิ่งบนถนน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สวนสาธารณะเกาะลำพูน มีการพัฒนาเพิ่มเติมทางกายภาพตลอดมา ทำให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงามมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการซ่อมบำรุง ทั้งส่วนของ สนาม เครื่องเล่น เครื่องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ห้องน้ำห้องสุขา ดังนั้นเพื่อให้มีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และวางแผนการซ่อมบำรุงอย่างเป็นระบบต่อไป

และจากข้อเสนอแนะที่รวบรวมมา พบว่า ส่วนใหญ่ก็เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการเคยให้ข้อเสนอแนะไว้ในปีที่ผ่านๆ มา ดังนั้นควรมีการนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ช่างต้นไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ปัญหาต่าง ๆ หหมดไป

งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
๒. เพิ่มการตรวจรักษาโรคเฉพาะทางมากขึ้นกว่าเดิม
๓. ยาบางรายการต้องไปรับที่ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ควรสามารถรับยานี้ได้เลย
๔. คนไข้เป็นคนไข้หมอนัด ควรนัดในเวลาที่ยังไม่เปิดแล้ว ไม่ควรนัดก่อนเวลาเปิด
๕. ควรขยายอาคาร และบริการ ให้รองรับคนได้มากขึ้น

๖. ควรให้บริการตามคิว
๗. ควรมีร้านอาหาร มินิมาร์ท ในโรงพยาบาล
๘. ควรเพิ่มกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้สะท้อนปัญหา และความต้องการจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการ การปฏิบัติงาน

งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

๑. ควรให้การสนับสนุนในทุกปี ด้วยยังมีความต้องการของผู้รับบริการอีกมาก
๒. ควรมีการซ่อมบำรุง หรือจัดหาเครื่องจักรใหม่ เนื่องจากเครื่องจักรเดิมมีสภาพเก่าและชำรุดบ่อยครั้ง

บทที่ ๑

ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตและแนวทางในการประเมินโครงการ

๑.๑ ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่ง ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งต่างก็มุ่งหมายพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ในการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

ในการพัฒนาการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ก็มีกฎหมายที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

ตามข้อกำหนดในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานผู้ขอรับการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นงานบริการ ประมาณ ๓ - ๕ งานบริการ และให้ทำการประเมินโดยสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการตามภารกิจขององค์กรที่มีลักษณะเป็นงานบริการจำนวน ๔ งานบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ตามที่กล่าวแล้วข้างต้น

อย่างไรก็ดี ผลการประเมินโครงการที่ได้ นั้น นอกเหนือจากจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแล้ว ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานบริการทั้ง ๔ งาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และปรับปรุงการดำเนินการ สำหรับงานบริการอื่น ๆ ในปีถัดไป อีกด้วย

๑.๒ วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

- ๑.๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้เข้าร่วมโครงการ
- ๑.๒.๒ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
- ๑.๒.๓ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ระบบงาน ช่องทางการให้บริการ และการพัฒนา สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในพื้นที่ที่ให้บริการ รวมถึงเป็นแนวทางในการ ออกแบบการให้บริการ หรือปรับปรุงการดำเนินงานของกิจกรรมบริการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

คณะผู้ประเมินจะทำการประเมินความพึงพอใจสำหรับงานบริการที่คัดเลือกไว้จำนวน ๔ งานบริการ โดยจะทำการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ๔ ด้านหลักตามข้อกำหนด ประกอบด้วย **ด้านที่ ๑** ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ **ด้านที่ ๒** ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ด้านที่ ๓** ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ด้านที่ ๔** ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากจะประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง ๔ ด้านแล้ว คณะผู้ประเมิน ได้เพิ่มประเด็นการสอบถามอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการพัฒนางานนั้นๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอนาคต เช่น ข้อมูลประเภทผู้รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ ภูมิฐานะผู้รับบริการ เหตุผลการใช้บริการ และช่องทางการได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

โดยมีกิจกรรม/โครงการในโครงการที่คัดเลือกไว้จำนวน ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น
๒. งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู่
๓. งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี
๔. งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

คณะทำงานจะเลือกใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายตามความเหมาะสมของแต่ละงานบริการ และตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับบริการ หรือผู้เข้าร่วมโครงการ เช่น การลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้รับบริการ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม การจัดประชุมประชาคม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประเมินโดยใช้ google form เป็นต้น

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู่ งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และงานสนับสนุนเครื่องจักรกล จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling)

การกำหนดเกณฑ์วัดความพึงพอใจ จะใช้ค่าระดับคะแนน ซึ่งจะแบ่งระดับความพึงพอใจ เป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนใช้หลักเกณฑ์ของ Likert's scale ดังนี้ คะแนน ๕ มากที่สุด คะแนน ๔ มาก คะแนน ๓ ปานกลาง คะแนน ๒ น้อย และคะแนน ๑ น้อยที่สุด สำหรับการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ถึง ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ ถึง ๔.๔๙ หมายถึง พอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ ถึง ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ ถึง ๒.๔๙ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ๑.๕๐ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี คณะทำงาน ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมา ประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
๔. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
๕. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
๖. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

อำนาจ บุนนิต (๒๕๕๙) กล่าวถึงแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหลักการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet ๑๙๕๔, ๓๙๗ อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๓-๑๔) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery ซึ่งหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓) กระบวนการและกิจกรรม ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕) ช่องทางการให้บริการและ ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปีเอ็่มเวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, ๑๙๘๖, ๒๑) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๑ กำหนดให้ปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๔ เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและ

ตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (,๒๕๔๕:๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีดังนี้
 หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
 หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด
 สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

เป้าหมายของการให้บริการ

๑. ความสะดวกในการรับบริการ
๒. ความรวดเร็ว
๓. ความถูกต้อง
๔. ความครบถ้วน
๕. ความเสมอภาค
๖. ความเป็นธรรม

๗. ความทั่วถึง
๘. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
๙. ความพอใจ
๑๐. ปริมาณเพียงพอ
๑๑. โปร่งใส
๑๒. ตรวจสอบได้
๑๓. บริการหลากหลายให้เลือก
๑๔. เป็นกันเอง
๑๕. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
๑๖. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย, ๒๕๔๕: ๓๖๕)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

๑. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
๒. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้
 - ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
 - การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
 - กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการ ให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
 - ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
 - เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
 - มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
 - ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ
๓. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
 - จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
 - จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
 - จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
 - จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
 - มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
 - มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
 - จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ ติดที่เสื้อ เป็นต้น

แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์กร โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, ๒๕๔๖ หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๘๔-๑๘๖)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะเน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗๘-๘๒)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครองความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๙, หน้า ๖๘-๗๓; อมร รักษาสัตย์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้

๑. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
๒. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
๓. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
๔. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิตินำให้บริการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตาม จาก ความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่ เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่ง ปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่า การวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับ ผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับ หนึ่ง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

หลักความ เสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่า ทัศนคติในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วยความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็น ตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึงภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลเป็นการแสดงความรู้สึกความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

Kretch & Crutchfield (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า

ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่ง จะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรือ อารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้อง แสดงหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาต้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของ ผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทาง ของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทาง ของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่ง เร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เลือกรูปแบบการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตผลผลิตของโครงการ หรือสถานที่จริง และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการสอบถาม การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม และ ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล และ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๑. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งทำหน้าที่ในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ ผ่านทางโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี

๒. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการ หรือได้รับบริการในพื้นที่สำหรับงานบริการ ทั้ง ๔ งาน ได้แก่

งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู

งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

๓. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการ กำหนดเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การชี้แจงและแนะนำ การให้บริการ เป็นต้น

๕. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถเข้ามาใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ รวมทั้งช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ขององค์การ

๖. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ โดยจะประเมินความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีดังนี้ จำนวนผู้ให้บริการ ความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขพออนโยนกับผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้ง ลานจอดรถ ห้องสุขา บริเวณที่นั่งพัก ระบบสาธารณูปโภคสำหรับผู้รับบริการ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

๘. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกันไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือได้รับบริการในพื้นที่

ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่

- ๑ งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น
- ๒ งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู
- ๓ งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี
- ๔ งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๔ ด้าน คือ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ ทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้เข้ามาใช้บริการ หรือผู้ได้รับบริการในพื้นที่ โดยการใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม หรือการจัดประชุมประชาคม หรือการใช้รูปแบบผสมผสานกัน

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณ และ เชิงวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม
๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามต้นฉบับขึ้นแล้ว ได้นำเสนอให้คณะหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเป็นปรนัย ความสามารถในการนำไปใช้ของข้อคำถามแต่ละข้อและตรวจสอบความตรงกันด้าน เนื้อหา นำข้อวิจารณ์เหล่านั้นจากคณะหรือผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขต่อไป ใช้ตรรกษานิคมองของ ความเห็นของคณะหรือผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะคงข้อความหรือคำถามนี้ไว้ หรือจะตัดออก จากนั้นจะนำ

แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้ (Try Out) แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ต่อไป

๓. ด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

๓.๒ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's scale) โดยใช้วิธีมี ๕ ระดับ ดังนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

น้อยกว่า ๑.๕๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓. ค่าร้อยละ (Percentage)

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการประเมินโดยใช้ตารางแสดงค่าพร้อมการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

บทที่ ๔

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจรายโครงการ และความพึงพอใจในภาพรวม

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจแยกรายโครงการ

โครงการที่ ๑ งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้นให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ (อำเภอบ้านนา และบ้านนาสาร) เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง หรือการขาดแคลนน้ำกินน้ำใช้ในหน้าแล้ง

ผลการประเมิน

คณะทำงาน เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนผู้รับบริการ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน ๒๕ ตัวอย่าง โดยมีข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ และ เพศหญิงจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาเป็นช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับอนุปริญญา ปวช./ปวส จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๓

ตาราง ๓ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๒๕)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗	๖๘.๐๐
หญิง	๘	๓๒.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๑	๔.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๓	๑๒.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๔๘.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๕	๒๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๑๖.๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๒	๔๘.๐๐
อนุปริญญา ปวช./ปวส.	๔	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๔.๐๐
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	๒๒	๘๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๓	๑๒.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/รายย่อย	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการชุดเจาะบ่อน้ำต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับ **พอใจมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๖ หรือ ร้อยละ ๙๗.๒๗

หากพิจารณาในประเด็นประเมินย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้าน **กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** โดยมีระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาได้แก่ **ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน โดยได้ระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๗ และ **ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ก็อยู่ใน **ระดับมากที่สุด** เช่นกัน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐

ตาราง ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในลักษณะการรวมจ่ายค่าใช้จ่าย (เช่นการสนับสนุนงบประมาณจาก อบจ บางส่วน และออกเงินเองบางส่วน) มากน้อยเพียงใด	๔.๙๓	๐.๕๖	มากที่สุด
	การมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการ มากน้อยเพียงใด	๔.๘๗	๐.๒๑	มากที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาในการรอคอยหลังการติดต่อ ขอใช้บริการเพียงใด	๔.๘๗	๐.๑๑	มากที่สุด
	ความพึงพอใจผลจากการดำเนินการชุดเจาะบ่อ เช่น การใช้ประโยชน์จากบ่อน้ำ หลังการชุดเจาะ	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการนี้เพียงใด	๔.๙๐	๐.๓๘	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	ช่องทางการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึงผู้รับบริการเพียงใด	๔.๗๗	๐.๒๒	มากที่สุด
	ช่องทางการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือมีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการเพียงใด	๔.๙๓	๐.๑๔	มากที่สุด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ช่องทางการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการขุดเจาะเสร็จแล้ว หรือการให้ข้อเสนอแนะใด ๆ มีความสะดวกในการติดต่อเพียงใด	๔.๘๙	๐.๓๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการขอรับบริการ	๔.๙๐	๐.๓๖	มากที่สุด
	ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	๔.๘๘	๐.๑๒	มากที่สุด
	ความรวดเร็วในการทำงานในขั้นตอนการดำเนินการขุดเจาะ	๔.๙๑	๐.๑๓	มากที่สุด
	การให้ความสำคัญและการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน	๔.๘๒	๐.๓๕	มากที่สุด
	การรักษาความสะอาด ความเรียบร้อย การปรับปรุงสถานที่ภูมิทัศน์บริเวณบ่อน้ำและบริเวณโดยรอบหลังการขุดเจาะ	๔.๘๐	๐.๒๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
๔.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร ที่นำมาให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด
	ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	๔.๗๘	๐.๑๕	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๘๒	๐.๑๕	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๘๖	๐.๒๖	มากที่สุด

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

- ๑ ควรมีการดำเนินการโครงการนี้ต่อ เนื่องจากยังมีความต้องการของประชาชนอีกมาก
- ๒ ควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ติดตามตรวจสอบการใช้งานบ่อน้ำที่ขุดเจาะ เมื่อมีการใช้ประยะหนึ่งแล้ว
- ๓ อาจแนะนำให้ติดตั้งถังเก็บน้ำเพื่อที่จะสูบน้ำเก็บไว้ก่อนจ่ายไปยังก๊อกน้ำต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาน้ำน้อยในบางเวลาได้
- ๔ นอกจากโครงการนี้ชาวบ้านผู้รับบริการบางส่วน มีข้อเสนอแนะต่อ อบจ. ช่วยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ๑). การปรับปรุงถนนที่ชำรุดเสียหาย (เช่น ถนนแยกท่าขนอน)
- ๒). การเพิ่มไฟแสงสว่างในบางพื้นที่
- ๓). การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อความยั่งยืน

โครงการที่ ๒ งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการสวนสาธารณะ เครื่องออกกำลังกาย สนามกีฬา ศาลากิจกรรม และพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม

ผลการประเมิน

คณะทำงาน เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนที่มาใช้บริการต่าง ๆ เกาะลำพู เช่นการออกกำลังกาย การใช้เครื่องกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่งมีข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามรวม ๒๐๔ คน เป็นเพศชายจำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๙ และเพศหญิง ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๑

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๗ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙ ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๙ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๑.๑๘ รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ และ ระดับอนุปริญญา ปวช ปวส จำนวน ๓๘ คน ร้อยละ ๑๘.๖๓ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๑ และอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙ ตามลำดับ

ด้านภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๑ รองลงมามีภูมิลำเนาในอำเภออื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ และอำเภอขุนพิณ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมาใช้บริการประมาณสัปดาห์ละ ๒ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๔ - ๕ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๓ และ ๑ ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๗ ตามลำดับ

ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่นในการออกกำลังกายมากที่สุด จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๑ รองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๗ รองลงมา มาเพื่อมารับประทานอาหาร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ด้านการทราบข่าวการให้บริการ การใช้พื้นที่ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกาะลำพู กลุ่มตัวอย่างทราบข่าวสารการให้บริการ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๑ รองลงมาจะรับทราบจากป้ายประกาศต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และจากสื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์ จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๕

ตาราง ๕ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๒๐๔)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒๓	๖๐.๒๙
หญิง	๘๑	๓๙.๗๑
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๐	๑๔.๗๑
๒๐-๓๐ ปี	๗๔	๓๖.๒๗
๓๑-๔๐ ปี	๔๒	๒๐.๕๙
๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๑๕.๖๙
๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๙.๓๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๓.๔๓
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๖.๘๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔๕	๒๒.๐๖
อนุปริญญา ปวช ปวส	๓๘	๑๘.๖๓
ปริญญาตรี	๘๔	๔๑.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓	๑๑.๒๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๒๐๔)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๓๒	๑๕.๖๙
เกษตรกร	๑๒	๕.๘๘
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๔๒	๒๐.๕๙
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๘	๓๓.๓๓
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕๐	๒๔.๕๑
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย		
อำเภอเมือง	๑๖๒	๗๙.๔๑
อำเภอพุนพิน	๑๒	๕.๘๘
อำเภอบ้านนาเดิม	๔	๑.๙๖
อำเภอกาญจนดิษฐ์	๘	๓.๙๒
อำเภอท่าฉาง	๐	๐.๐๐
อำเภอบ้านนาสาร	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๘	๘.๘๒
ความถี่ในการใช้บริการ		
๑ ครั้ง/สัปดาห์	๔๔	๒๑.๕๗
๒-๓ ครั้ง/สัปดาห์	๑๐๒	๕๐.๐๐
๔-๕ ครั้ง/สัปดาห์	๕๘	๒๘.๔๓
๖-๗ ครั้ง/สัปดาห์	๐	๐.๐๐
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	๗๔	๓๖.๒๗
เพื่อมาร่วมกิจกรรมที่จัดในพื้นที่	๗	๓.๔๓
เพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่นในการออกกำลังกาย	๑๑๑	๕๔.๔๑
เพื่อมารับประทานอาหาร	๑๒	๕.๘๘
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
ท่านทราบว่ามีบริการ ให้บริการ การใช้เกาะลำพู หรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกาะลำพู โดยช่องทางใด		
ป้ายประกาศต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ	๖๘	๓๓.๓๓
สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์	๕๔	๒๖.๔๗
ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน	๐	๐.๐๐
สื่ออินเทอร์เน็ต	๗๐	๓๔.๓๑

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๒๐๔)	ร้อยละ
เอกสาร แผ่นพับ ฯลฯ	๐	๐.๐๐
ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่	๐	๐.๐๐
ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น	๑๒	๕.๘๘
ช่องทางอื่น ๆ	๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ใน ระดับพอใจมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๑๘ หรือ ร้อยละ ๘๓.๖๐

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเท่ากัน และอยู่ใน ระดับพอใจมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๒ หรือร้อยละ ๘๔.๓๒ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจใน ระดับพอใจมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๑ หรือร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาได้แก่ และ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น โดยมีความพึงพอใจใน ระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐

รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแสดงในตารางที่ ๖

ตาราง ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด
งานบริการสาธารณสุขระยะเกาะลำพูน

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความ พึงพอใจ	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
	๑. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือการเข้าใช้บริการ	๔.๐๕	๐.๓๒	มาก
	๒. กำหนดเวลา ปิด-เปิด ในการใช้สถานที่ มีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๑๑	มากที่สุด
	๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ใช้บริการ /กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่ ผ่านป้ายประกาศหรือโดย ผู้ดูแลสถานที่	๔.๒๖	๐.๓๘	มาก
	๔. มีการจัดเส้นทางสำหรับการเดิน การวิ่ง เส้นทางในการเข้าใช้ บริการอุปกรณ์/สถานที่ต่างๆ อย่างเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๒๔	มากที่สุด
	๕. การจัดการจราจร ที่จอดรถมีความสะดวก เหมาะสม	๓.๕๖	๐.๑๗	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๒๒	๐.๒๔	มาก

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	๖. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสวนสาธารณะ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในพื้นที่เกาะลำพู ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งผ่านที่ประชุมต่าง ๆ การใช้สื่อกระจายเสียง สื่อทาง social network ต่าง ๆ	๔.๑๒	๐.๓๖	มาก
	๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม และกระจายไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	๔.๑๐	๐.๒๒	มาก
	๘. มีสถานที่ สนามประเภทต่าง ๆ พื้นที่สาธารณะ เครื่องเล่นครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๔	๐.๑๒	มาก
	๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการจะเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๓.๕๖	๐.๔๕	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๐๖	๐.๒๙	มาก
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ			
	๑๐. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ	๓.๘๘	๐.๑๔	มาก
	๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๑๑	มาก
	๑๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๒	๐.๒๕	มาก
	๑๓. การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่	๔.๒๗	๐.๓๓	มาก
	๑๔. การดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่	๔.๓๓	๐.๑๔	มาก
	๑๕. การดูแล บำรุงรักษา สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งาน	๔.๑๐	๐.๒๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๒๑	๐.๒๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๑๖. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการประจำวัน หรือต่อการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ	๔.๖๘	๐.๑๓	มากที่สุด
	๑๗. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓.๒๑	๐.๐๙	ปานกลาง
	๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง/ประปา ฯลฯ	๔.๒๓	๐.๓๖	มาก
	๑๙. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องกีฬา สนามกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๒๘	มาก
	๒๐. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๓๓	๐.๓๑	มาก
	๒๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจำนวนเพียงพอ และความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๙	๐.๑๖	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๒๒	๐.๑๖	มาก

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๑๘	๐.๕๓	มาก

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

๑. ควรปรับปรุงสนามกีฬา สถานที่ที่ใช้ในการออกกำลังกายในส่วนที่มีความชำรุด ทรุคโทรม
๒. ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ รวมถึงความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้อยู่ในสภาพดี
๓. ควรปรับปรุงแสงสว่างทางเท้า/เส้นทางเดิน วิ่ง และสนามกีฬาต่าง ๆ
๔. ควรปรับปรุงการจัดการจราจร โดยเฉพาะที่จอดรถยังไม่เพียงพอ
๕. ผู้ใช้บริการขับขี่จักรยานกันค่อนข้างเร็ว เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และมีการขี่สวนทิศทางการจราจร อาจจัดทำให้ขี่แบบ one way ไปในทิศทางเดียวกัน
๗. ควรมีสัญญาณไฟอินเทอร์เน็ตรอบคลุมทั่วเกาะ
๘. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มขึ้น
๙. ควรมีจุด Information ในบริเวณส่วนหน้าของเกาะ
๑๐. ควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ / social media
๑๑. ควรมีจุด Check in สำหรับถ่ายรูป เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว
๑๒. ควรมีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือความรู้ต่าง ๆ ให้กับประชาชน
๑๓. ควรปรับปรุงสะพานข้ามเกาะให้มีความกว้างมากขึ้น
๑๔. ควรจำกัดสัตว์เลี้ยง ให้อยู่เฉพาะในพื้นที่ที่กำหนด ไม่ควรให้เดินพ่นพานไปได้ทั่วพื้นที่
๑๕. ควรปรับปรุงสวนหย่อมโดยตกแต่งด้วยดอกไม้บ้าง
๑๖. ช่วงเย็นบางจุดมีแมลง พวกเหลือบริน ซึ่งทำให้เกิดอาการคัน
๑๗. สนามฟุตบอล ควรมีรั้วตาข่ายกันแนวถนน เพื่อป้องกันลูกบอลมาโดนคนเดิน หรือวิ่งบนถนน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สวนสาธารณะเกาะลำพู มีการพัฒนาเพิ่มเติมทางกายภาพตลอดมา ทำให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงามมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการซ่อมบำรุง ทั้งส่วนของ สนาม เครื่องเล่น เครื่องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ห้องน้ำห้องสุขา ดังนั้นเพื่อให้มีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และวางแผนการซ่อมบำรุงอย่างเป็นระบบต่อไป

และจากข้อเสนอแนะที่รวบรวมมา พบว่า ส่วนใหญ่ก็เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการเคยให้ข้อเสนอแนะไว้ในปีที่ผ่านมา ดังนั้นควรมีการนำข้อเสนอแนะต่างๆ ข้างต้นไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ปัญหาต่าง ๆ หหมดไป

โครงการที่ ๓ งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คณะทำงานได้ทำการประเมินงานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจะนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ โดยรายละเอียดดังนี้

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่

ผลการประเมิน

คณะทำงานเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทำการประเมินผลความพึงพอใจ ทั้ง ๔ ด้านและนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน ๖๔ ตัวอย่าง โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๒ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ และ เพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๗

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิด เป็นร้อยละ ๒๖.๕๖ รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ และช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๖ รองลงมา ได้แก่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๗ รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ เกษตรกร และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๑ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๙ ตามลำดับ

ด้านภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง อันเป็นที่ตั้งของโรงพยาบาล จำนวน ๔๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาได้แก่ อำเภออื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗ และอำเภอกาญจนดิษฐ์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมาใช้บริการประมาณปีละ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑ รองลงมาจะมาใช้บริการ ๓ - ๔ ครั้ง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๑ และจะมาใช้บริการมากกว่าปีละ ๖ ครั้ง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ ตามลำดับ

ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงพยาบาล เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๖ รองลงมาได้แก่ มีแพทย์และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ และมีคนไข้ไม่มากจนเกินไป มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ ตามลำดับ

ด้านการทราบข่าวการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างทราบข่าวการให้บริการ จากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาได้แก่ ทราบจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๔ และทราบจากสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อ Social network จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโดยละเอียดแสดงในตารางที่ ๗

ตาราง ๗ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๖๔)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๒	๓๔.๓๘
หญิง	๔๒	๖๕.๖๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๑๓
๒๑-๓๐ ปี	๑๖	๒๕.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๔.๐๖
๔๑-๕๐ ปี	๑๗	๒๖.๕๖
๕๑-๖๐ ปี	๑๒	๑๘.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๑๒.๕๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๕.๖๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๐	๓๑.๒๕
อนุปริญญา ปวช ปวส	๓	๔.๖๙
ปริญญาตรี	๒๕	๓๙.๐๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๖.๒๕
อื่น ๆ	๒	๓.๑๓
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๖.๒๕
เกษตรกร	๑๑	๑๗.๑๙
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๒	๑๘.๗๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๓๔.๓๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๑	๑๗.๑๙
อื่น ๆ (ระบุ)	๔	๖.๒๕

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๖๔)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย		
อำเภอเมือง	๔๘	๗๕.๐๐
อำเภอพุนพิน	๓	๔.๖๙
อำเภอบ้านนาเดิม	๐	๐.๐๐
อำเภอกาญจนดิษฐ์	๔	๖.๒๕
อำเภอบ้านนาสาร	๐	๐.๐๐
อำเภอเคียนซา	๒	๓.๑๓
อำเภอตาขุน	๐	๐.๐๐
อำเภอคีรีรัฐนิคม	๑	๑.๕๖
อำเภออื่นๆ	๖	๙.๓๘
ความถี่ในการใช้บริการ		
ปีละ ๑-๒ ครั้ง	๒๙	๔๕.๓๑
ปีละ ๓-๔ ครั้ง	๒๑	๓๒.๘๑
ปีละ ๕-๖ ครั้ง	๕	๗.๘๑
มากกว่าปีละ ๖ ครั้ง	๙	๑๔.๐๖
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
อยู่ใกล้บ้าน	๓๓	๕๑.๕๖
คนไข้ไม่มากจนเกินไป	๙	๑๔.๐๖
มีแพทย์ และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ	๑๐	๑๕.๖๓
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	๑	๑.๕๖
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	๑๐	๑๕.๖๓
อื่น ๆ	๑	๑.๕๖
ท่านทราบว่าการจัดการบริหารส่วนจังหวัดมีบริการโรงพยาบาล จากช่องทางใด		
ป้ายประกาศ/ เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	๓	๔.๖๙
สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่	๒	๓.๑๓
ทราบจากบุคลากรของ อบจ.	๑๕	๒๓.๔๔
ทราบจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	๓๖	๕๖.๒๕
สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อ social network	๕	๗.๘๑
ช่องทางอื่น ๆ	๓	๔.๖๙

ตอนที่ ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ใน ระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๗ หรือ ร้อยละ ๘๕.๔๐

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจ ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๗๑ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจใน ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๔๗ รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ หรือร้อยละ ๘๖.๒๒ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น โดยได้ระดับความ พึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๐๙ หรือร้อยละ ๘๑.๘๓ รายละเอียดผลการ ประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแสดงในตารางที่ ๘

ตาราง ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนน ความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ขั้นตอนการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓๘	๐.๒๑	มาก
	กำหนดเวลา ปิด-เปิด มีความเหมาะสม	๔.๔๗	๐.๑๑	มาก
	มีระบบในการ ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ / กฎเกณฑ์ในการใช้ สถานที่	๔.๓๒	๐.๓๖	มาก
	ระยะเวลาในการรอคอย การรักษา เหมาะสม	๔.๓๐	๐.๓๑	มาก
	ระยะเวลาในการรับบริการอื่น เช่น การรอรับยา การชำระเงิน การ ติดต่อเจ้าหน้าที่	๔.๒๙	๐.๒๒	มาก
	ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๓๕	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๓๒	๐.๒๖	มาก
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ สื่อเอกสารรูปแบบต่างๆ สื่อกระจายเสียง สื่ออินเทอร์เน็ต social network ต่างๆ	๔.๔๑	๐.๓๑	มาก
	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม ส่งไปถึงผู้รับบริการ ทุกกลุ่มอย่างกว้างขวาง	๔.๓๘	๐.๒๘	มาก
	มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ให้บริการเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๔.๒๙	๐.๑๒	มาก
	มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการในพื้นที่ และการ ให้บริการนอกพื้นที่ (เช่น หน่วยแพทย์เคลื่อนที่) การให้บริการนอกเวลา ราชการ การให้บริการผ่านสื่อต่างๆ (เช่น สื่อแผ่นพับให้ความรู้ด้านสุขภาพ)	๔.๐๑	๐.๑๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๒๗	๐.๒๒	มาก

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ	๔.๔๔	๐.๑๑	มาก
	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๓๒	มาก
	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๐.๒๔	มาก
	แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา หรือให้บริการทางการแพทย์	๔.๕๒	๐.๑๗	มากที่สุด
	มีความเป็นธรรมในการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง/ความเสมอภาค	๔.๒๒	๐.๒๖	มาก
	การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่	๔.๔๑	๐.๑๒	มาก
	การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่	๔.๓๐	๐.๓๔	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๓๙	๐.๒๒	มาก
๔.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๓.๘๙	๐.๐๘	มาก
	ความเพียงพอของ ที่จอดรถ	๓.๔๘	๐.๑๓	ปานกลาง
	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง	๔.๓๐	๐.๒๖	มาก
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๑๕	มาก
	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๔๕	๐.๒๗	มาก
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๒	๐.๓๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๐๙	๐.๕๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๒๗	๐.๒๓	มาก

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

- ๑ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ๒ เพิ่มการตรวจรักษาโรคเฉพาะทางมากขึ้นกว่าเดิม
- ๓ ยابางรายการต้องไปรับที่ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ควรสามารถรับยานี้ได้เลย
- ๔ คนไข้เป็นคนไข้หมอนัด ควรนัดในเวลาที่โรงพยาบาลเปิดแล้ว ไม่ควรนัดก่อนเวลาเปิด
๕. ควรขยายอาคาร และบริการ ให้รองรับคนได้มากขึ้น
๖. ควรให้บริการตามคิว
๗. ควรมีร้านอาหาร มินิมาร์ท ในโรงพยาบาล
๘. ควรเพิ่มกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้สะท้อนปัญหา และความต้องการจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการ การปฏิบัติงาน

โครงการที่ ๔ งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

คณะทำงานได้ทำการประเมินงานบริการด้านการสนับสนุนเครื่องจักรกล ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ที่ร้องขอ โดยรายละเอียดดังนี้

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการการสนับสนุนเครื่องจักรกล ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ที่ร้องขอ

ผลการประเมิน

คณะทำงาน เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหาร บุคลากร ของหน่วยงานผู้รับบริการการ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน ๑๕ ตัวอย่างโดยมีข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และเพศหญิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาเป็น ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และระดับ อนุปริญญา ปวช./ปวส และระดับประถมศึกษา มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๒ คน คือร้อยละ ๑๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ//ทำงานส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ด้านหน่วยงานผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น (อบต เทศบาล) จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และเป็นหน่วยงานรูปแบบอื่นจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ที่ตั้งของหน่วยงาน ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่อยู่ใน ตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ข้อมูลทั่วไปโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๙

ตาราง ๙ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานสนับสนุนเครื่องจักรกล

ข้อมูลทั่วไป		รวม (n = ๑๕)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๑๑	๗๓.๓๓
	หญิง	๔	๒๖.๖๗
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐๐.๐๐
	๒๑-๓๐ ปี	๐	๐๐.๐๐
	๓๑-๔๐ ปี	๓	๒๐.๐๐
	๔๑-๕๐ ปี	๘	๕๓.๓๓
	๕๑-๖๐ ปี	๔	๒๖.๖๗
	มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐๐.๐๐
การศึกษา			
	ประถมศึกษา	๒	๑๓.๓๓
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓	๒๐.๐๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๑๓.๓๓
	ปริญญาตรี	๗	๔๖.๖๗
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๖.๖๗
	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
อาชีพ			
	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๗	๔๖.๖๗
	ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ	๐	๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว	๓	๒๐.๐๐
	ว่างงาน	๐	๐.๐๐
	อื่น ๆ	๕	๓๓.๓๓
หน่วยงานผู้ขอใช้บริการ			
	หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค	๐	๐.๐๐
	หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น (อบต เทศบาล)	๑๓	๘๖.๖๗
	หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๑๕)	ร้อยละ
องค์กรชุมชน /ภาคประชาสังคม	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๑๓.๓๓
สถานที่ตั้งของหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ		
ตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์	๑๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ใน **ระดับพอใจมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ **๔.๖๗** หรือ ร้อยละ **๙๓.๓๖**

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้าน **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มากที่สุด โดยได้ระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด** และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๔.๙๒** หรือร้อยละ **๙๘.๔๐** รองลงมาได้แก่ด้าน **ด้านช่องทางการให้บริการ** โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจ **๔.๘๑** หรือร้อยละ **๙๖.๒๐** รองลงมาได้แก่ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน** โดยได้ระดับคะแนนความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๔.๗๑** หรือร้อยละ **๙๔.๒๐** และ **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับมาก** และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๔.๖๓** หรือ ร้อยละ **๘๔.๕๐** รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแสดงในตารางที่ ๑๐

ตาราง ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนดงานการสนับสนุนเครื่องจักรกล

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน			
	๑. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการ (อบจ สนับสนุนเครื่องจักร ผู้ขอใช้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วน)	๔.๘๘	๐.๑๒	มากที่สุด
	๒. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยหลังการติดต่อประสานงาน	๔.๕๖	๐.๒๒	มากที่สุด
	๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการนี้เพียงใด	๔.๗๐	๐.๑๙	มากที่สุด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๗๑	๐.๑๘	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	๔. ช่องทางการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึงผู้รับบริการเพียงใด	๔.๘๒	๐.๒๖	มากที่สุด
	๕. ช่องทางการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการเพียงใด	๔.๘๒	๐.๒๔	มากที่สุด
	๖. ช่องทางการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการเครื่องจักรกล หรือช่องทางการให้ข้อเสนอแนะใด ๆ มีความสะดวกในการติดต่อข้อมูลเพียงใด	๔.๘๐	๐.๑๓	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๘๑	๐.๒๑	มากที่สุด
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	๗. ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการขอรับบริการ	๔.๘๙	๐.๒๑	มากที่สุด
	๘. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๔.๙๓	๐.๔๘	มากที่สุด
	๙. ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	๔.๙๔	๐.๑๑	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
๔.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๑๐. ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ที่นำมาให้บริการ	๔.๒๒	๐.๓๓	มาก
	๑๑. ความทันสมัย คุณภาพ ประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องจักรที่ให้บริการ	๔.๒๓	๐.๒๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๒๓	๐.๒๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๖๗	๐.๒๔	มากที่สุด

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

๑. ควรให้การสนับสนุนในทุกปี ด้วยยังมีความต้องการของผู้รับบริการอีกมาก
๒. ควรมีการซ่อมบำรุง หรือจัดหาเครื่องจักรใหม่ เนื่องจากเครื่องจักรเดิมมีสภาพเก่าและชำรุดบ่อยครั้ง

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๓ และหากพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำดื่ม เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกล โดยมีระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ หรือ ร้อยละ ๙๕.๗๐ รองลงมา ได้แก่ งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีความพึงพอใจ ใน ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ หรือ ร้อยละ ๘๕.๔๐ และ งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น แต่ก็ได้รับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๑๘ หรือร้อยละ ๘๓.๖๐ ตามลำดับ

หากพิจารณาคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใน ๔ ด้านจากทั้ง ๔ งานบริการ ที่ทำการประเมิน พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด ในเกือบทุกด้าน โดยด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้คะแนนใน ระดับมากที่สุด และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการโดยมีระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ และ ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๙๐.๐๐ และ ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจใน ระดับมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน แสดงในตารางที่ ๑๑ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนด ของงานบริการทั้ง ๔ งาน แสดงในตามตาราง ๑๒

ตารางที่ ๑๑ คะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ

งาน	ด้านที่ ๑	ด้านที่ ๒	ด้านที่ ๓	ด้านที่ ๔	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำดื่ม	๔.๘๖	๔.๘๖	๔.๘๖	๔.๘๒	๔.๘๖	๙๗.๒๐
งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู	๔.๒๒	๔.๐๖	๔.๒๑	๔.๒๒	๔.๑๘	๘๓.๖๐
งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๔.๓๒	๔.๒๗	๔.๓๙	๔.๐๙	๔.๒๗	๘๕.๔๐
งานสนับสนุนเครื่องจักรกล	๔.๗๑	๔.๘๑	๔.๙๒	๔.๗๐	๔.๗๙	๙๕.๗๐
ค่าเฉลี่ยทั้ง ๔ งาน	๔.๕๓	๔.๕๐	๔.๖๐	๔.๔๖	๔.๕๒	๙๐.๔๓
คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๖๐	๙๐.๐๐	๙๒.๐๐	๘๙.๑๕	๙๐.๔๓	

ตาราง ๑๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ แยกรายโครงการ

ที่	โครงการ	ผลการประเมิน			
		หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.	งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๔	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๒๕	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๘๖	๐.๒๖	มากที่สุด
๒.	งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๒๔	มาก
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๔๔	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๑	๐.๒๐	มาก
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๐.๑๖	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๑๘	๐.๕๓	มาก
๓.	งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๒๖	มาก
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๒๒	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๐.๒๒	มาก
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙	๐.๕๙	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๒๗	๐.๒๓	มาก
๔.	งานสนับสนุนเครื่องจักรกล (งานด้านโยธา)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๑๘	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๑	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๒๘	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๗๙	๐.๒๔	มากที่สุด

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เขตที่.....

โครงการขุดเจาะบ่อน้ำดื่มแก้ปัญหาภัยแล้งในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ลงใน หรือ ที่กำหนดให้ หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไป

๑ .เพศ

 ๑.ชาย ๒.หญิง๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี๓ .การศึกษา ๑.ประถมศึกษา ๒.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๓.อนุปริญญา ปวช ปวส ๔.ปริญญาตรี ๕.สูงกว่าปริญญาตรี ๖.อื่นๆ๔ .อาชีพหลัก เกษตรกร รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงานบริษัท ค่าขายรายย่อย นักเรียน /นักศึกษา ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว ว่างงาน อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของโครงการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินงาน					
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในรูปแบบนี้เพียงใด (เช่นการสนับสนุนงบประมาณจาก อบจ บางส่วน และออกเงิน เองบางส่วน)					
๒. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการ มากน้อยเพียงใด เช่น การกำหนดจุดในการขุด การกำหนดวัน -เวลาที่เข้าดำเนินการ					
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาในการรอคอยหลังการติดต่อ ขอใช้บริการ เพียงใด					
๔. ผลจากการดำเนินการขุดเจาะบ่อ เช่น ความสามารถในการใช้ ประโยชน์จากบ่อน้ำ หลังการขุดเจาะ					
๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการนี้เพียงใด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๖. ช่องทางการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึงชาวบ้าน หรือ					

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ผู้รับบริการเพียงใด					
๗. ช่องทางการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือมีความสะดวกในการติดต่อ เพียงใด					
๘. ช่องทางการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการขุดเจาะเสร็จแล้ว หรือการให้ข้อเสนอแนะใด ๆ มีความสะดวกในการติดต่อ เพียงใด					
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๙. ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการขอรับบริการ					
๑๐. ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ					
๑๑. ความรวดเร็วในขั้นตอนการดำเนินการขุดเจาะ					
๑๒. การให้ความสำคัญ และการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน					
๑๓. การรักษาความสะอาด ความเรียบร้อย การปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์บริเวณบ่อน้ำและบริเวณโดยรอบหลังการขุดเจาะ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๔. ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร ที่นำมาให้บริการ					
๑๕. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ					
๑๖. กรณีที่ท่านต้องไปติดต่อกานที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอให้ประเมินในข้อต่อไปนี้					
๑๖.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการไปติดต่อเพียงใด					
๑๖.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ฯลฯ					
๑๖.๓ การดูแลความสะอาด และสิ่งแวดล้อมในสถานที่					
๑๖.๔ การดูแลความปลอดภัยในสถานที่					

ส่วนที่ ๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

สวนสาธารณะเกาะลำพู

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ลงใน หรือ ที่กำหนดให้ หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑.ชาย ๒.หญิง

๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐-๓๐ ปี ๓. ๓๑-๔๐ ปี

๔. ๔๑-๕๐ ปี ๕. ๕๑-๖๐ ปี ๖. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา ๑.ประถมศึกษา ๒.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๓.อนุปริญญา ปวช. ปวส

๔.ปริญญาตรี ๕.สูงกว่าปริญญาตรี ๖.อื่นๆ

๔. อาชีพหลัก ๑.นักเรียน/นักศึกษา ๒.เกษตรกร ๓.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ

๔.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ๕.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๖.อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย

๑. อำเภอเมือง ๒. อำเภอพุนพิน ๓. อำเภอบ้านนาเดิม

๔. อำเภอกาญจนดิษฐ์ ๕. อำเภอท่าฉาง ๖. อำเภอบ้านนาสาร

๗. อำเภออื่นๆ.....

๖. ความถี่ในการใช้บริการ

๑ ครั้ง/สัปดาห์ ๒ - ๓ ครั้ง/สัปดาห์ ๔-๕ ครั้ง/ต่อสัปดาห์

๖-๗ ครั้ง/สัปดาห์

๗. เหตุผลที่มาใช้บริการ

๑. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ

๒. เพื่อมาร่วมกิจกรรมที่จัดในพื้นที่

๓. เพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่น ในการออกกำลังกาย

๔. เพื่อมารับประทานอาหาร

๕. อื่นๆ.....

๘. ท่านทราบว่ามีการจัดให้บริการการใช้พื้นที่ สนามกีฬา เครื่องออกกำลังกาย ที่เกาะลำพู หรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกาะลำพู โดยช่องทางใด

ป้ายประกาศต่างๆ เอกสารต่างๆ เอกสาร แผ่นพับ ฯลฯ

- สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์ ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่
 ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น
 สื่ออินเทอร์เน็ต ช่องทางอื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือการเข้าใช้บริการ					
๒. กำหนดเวลา ปิด-เปิด ในการใช้สถานที่ มีความเหมาะสม					
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ /กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่ ผ่านป้ายประกาศหรือโดยผู้ดูแลสถานที่					
๔. มีการจัดเส้นทางสำหรับการเดิน การวิ่ง เส้นทางในการเข้าใช้บริการอุปกรณ์/สถานที่ต่างๆ อย่างเหมาะสม					
๕. การจัดการจราจร ที่จอดรถมีความสะดวก เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
ช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดไว้มีความเหมาะสมเพียงใด					
๖. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสวนสาธารณะ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในพื้นที่เกาะลำพู่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งผ่านที่ประชุมต่าง ๆ การใช้สื่อกระจายเสียง สื่อทาง social network ต่าง ๆ					
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม และกระจายไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง					
๘. มีสถานที่ สนามประเภทต่าง ๆ พื้นที่สาธารณะ เครื่องเล่น ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการจะเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๐. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๓. การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่					
๑๔. การดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่					
๑๕. การดูแล บำรุงรักษา สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๖. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการประจำวัน หรือต่อการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ					
๑๗. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง/ประปา ฯลฯ					
๑๙. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องกีฬา สนามกีฬาประเภทต่างๆ ที่ให้บริการ					
๒๐. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๒๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจำนวนเพียงพอ และความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ ๓. ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

ขอบคุณครับ

- ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่ ทราบจากบุคลากรของ อบจ.
 ทราบจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ สื่ออินเทอร์เน็ต
 ช่องทางอื่น ๆ.....

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๒. กำหนดเวลา ปิด-เปิด มีความเหมาะสม					
๓. มีระบบในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ / กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่					
๔. ระยะเวลาในการรอคอยการรักษา ที่เหมาะสม					
๕. ระยะเวลาในการรับบริการอื่น เช่น การรอรับยา การชำระเงิน การติดต่อเจ้าหน้าที่อื่น					
๖. ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๗. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อเอกสารรูปแบบต่าง ๆ สื่อกระจายเสียง สื่ออินเทอร์เน็ต social network ต่าง ๆ					
๘. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม ส่งไปถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างกว้างขวาง					
๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการเสนอปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					
๑๐. มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการในพื้นที่ และการให้บริการนอกพื้นที่ (เช่น หน่วยแพทย์เคลื่อนที่) การให้บริการนอกเวลาราชการ การให้บริการผ่านสื่อต่างๆ (เช่น สื่อแผนพับให้ความรู้ด้านสุขภาพ)					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ					
๑๒. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๔. แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา หรือ ให้บริการทางการแพทย์					
๑๕. มีความเป็นธรรมในการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง/ความเสมอภาค					
๑๖. การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่					
๑๗. การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๘. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
๑๙. ความเพียงพอของ ที่จอดรถ					
๒๐. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง					
๒๑. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๒๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๒๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานสนับสนุนเครื่องจักรกล (งานบริการด้านโยธา)

ชุดที่.....

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีต่อไป จึงขอความอนุเคราะห์ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ลงใน หรือ ที่กำหนดให้ หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา

๑ ประถมศึกษา ๒ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๓ อนุปริญญา ปวช. ปวส.
 ๔ ปริญญาตรี ๕ สูงกว่าปริญญาตรี ๖ อื่นๆ

๔. อาชีพหลัก

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้บริหารองค์กรของรัฐ
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว ว่างาน อื่น ๆ.....

๕. หน่วยงานผู้ขอใช้บริการ

หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น (อบต เทศบาล)
 หน่วยงานภาคเอกชน องค์กรชุมชน/ภาคประชาสังคม
 อื่น ๆ ระบุ.....

๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ผู้ขอใช้บริการ

.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของโครงการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินงาน					
๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในรูปแบบนี้เพียงใด (การสนับสนุนเครื่องจักรโดย อบจ และหน่วยงานผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วน)					
๒ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ความยุ่งยาก ซับซ้อนของขั้นตอน การขอใช้บริการ					
๓ ระยะเวลาในการรอคอยหลังการติดต่อขอใช้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๔ ช่องทางการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึง ผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
เพียงใด					
๕ ช่องทางการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการเพียงใด					
๖ มีช่องทางการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือการให้ข้อเสนอแนะใด ๆ หรือไม่ และมีความสะดวกในการติดต่อให้ข้อมูลเพียงใด					
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๗. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๘ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
๙ การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					
๑๐ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑.ความเพียงพอของ ชนิด และจำนวนเครื่องมือ เครื่องจักรที่ให้บริการ					
๑๒.คุณภาพ ประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องจักร ที่ให้บริการ					
๑๓ กรณีที่ท่านต้องไปติดต่อกงานที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอให้ประเมินในข้อต่อไปนี้ ๑๓.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการไปติดต่อเพียงใด ๑๓.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ฯลฯ ๑๓.๓ การดูแลความสะอาด และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ ๑๓.๔ การดูแลความปลอดภัยในสถานที่					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ภาคผนวก ข
รูปถ่ายกิจกรรม

งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น



รูปที่ ๑



รูปที่ ๒



รูปที่ ๓



รูปที่ ๔

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู



รูปที่ ๕



รูปที่ ๖



รูปที่ ๗



รูปที่ ๘

งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี



รูปที่ ๙



รูปที่ ๑๐



รูปที่ ๑๑



รูปที่ ๑๒

งานสนับสนุนเครื่องจักรกล



รูปที่ ๑๓



รูปที่ ๑๔



รูปที่ ๑๕



รูปที่ ๑๖

บรรณานุกรม

- อำนาจ บัญรัตนไมตรี.(๒๕๕๙). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น.
วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ ๖ : ฉบับที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๗ – กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
หน้า ๒๕-๓๗
- ไพศาล ประโทธิเทพ. (๒๕๔๗). การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัด
อุบลราชธานี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงศ์สัญญา ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. (๒๕๔๕). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS๗๐๘ องค์การ
และการจัดการ.คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์.(๒๕๔๖). สามทศวรรษแห่งการพัฒนาที่ชนะทางเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร
การพัฒนา.กรุงเทพฯ :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ .(๒๕๔๖). องค์กรคุณภาพ : แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพแบบยั่งยืน.
วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ : ๔๓ ฉบับที่ ๑ หน้า ๗๓-๙๑
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช.(๒๕๔๖). ยุทธศาสตร์ชาติในยุคโลกาภิวัตน์. เอกสารประกอบการประชุมประจำปี
๒๕๔๖. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- พิทยา บวรวัฒนา .(๒๕๔๙). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณการพิมพ์.๑๐,๒๔๐
- อมร รักษาสัตย์. (๒๕๔๖). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Millett, JohnD. (๑๙๕๔). **Management in the Pubic Service : the Quest for Effective
Performance.** New York : Mc Graw- Hill Book Company, Inc.
- Verma, B.M. (๑๙๘๖). **Agricultural Service Delivery System in India : Delivery of public
Service in Asia Countries : Case in development administration.** Bangkok,
Thailand.