



โครงการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๗
บทที่ ๑ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตและแนวทาง ในการประเมินโครงการ	๑
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน	๑๒
บทที่ ๔ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจรายโครงการ และความพึงพอใจในภาพรวม	๑๕
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ	๓๘
ภาคผนวก ข รูปถ่ายกิจกรรม	๕๐
บรรณานุกรม	๕๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรืองานบริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดบริการให้ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามข้อกำหนด ที่ได้กำหนดให้ต้องทำการประเมินกิจกรรมขององค์กร ที่มีลักษณะเป็นงานบริการในทุกปี ปีละไม่น้อยกว่า ๔ งานบริการ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๔ งานบริการ คือ

๑. งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
๒. งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพูน (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)
๓. งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)
๔. งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬา) (งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)

ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ได้กำหนดประเด็นประเมินไว้ ๔ ด้านหลักตามข้อกำหนด ซึ่งประกอบด้วย **ด้านที่ ๑** ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ **ด้านที่ ๒** ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ด้านที่ ๓** ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ด้านที่ ๔** ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการประเมินตามประเด็นย่อยของทั้ง ๔ ด้านแล้ว คณะทำงาน ได้เพิ่มประเด็นการสอบถามอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน การวางแผนงาน การพัฒนางานนั้นๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอนาคต เช่น ข้อมูลประเภทผู้รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ ภูมิสำเนาผู้รับบริการ เหตุผลการมาใช้บริการ และช่องทางการได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๐ หรือ ร้อยละ ๙๒.๐๐ และ หากพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า **งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)** เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๔ หรือร้อยละ ๙๘.๘๐ รองลงมา ได้แก่ **งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)** โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ หรือ ร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาได้แก่ **งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพูน (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)** โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก

ที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๙๐.๐๐ และ งานบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา)(งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ ตามลำดับ

หากพิจารณาคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใน ๔ ด้านจากทั้ง ๔ งานบริการ ที่ทำการประเมิน พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด ในเกือบทุกด้าน โดยด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด โดยได้คะแนนใน ระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ หรือ ร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ หรือ ร้อยละ ๙๒.๔๐ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ หรือ ร้อยละ ๙๒.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน แสดงในตารางที่ ๑ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนด ของงานบริการทั้ง ๔ งาน แสดงในตามตาราง ๒

ตารางที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ

งาน	ด้านที่ ๑	ด้านที่ ๒	ด้านที่ ๓	ด้านที่ ๔	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔.๙๘	๔.๙๒	๔.๙๙	๔.๘๘	๔.๙๔	๙๘.๘๐
งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)	๔.๖๘	๔.๔๑	๔.๔๘	๔.๔๑	๔.๕๐	๙๐.๐๐
งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)	๔.๕๙	๔.๔๕	๔.๖๖	๔.๖๓	๔.๕๘	๙๑.๖๐
งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬา) (งานด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)	๔.๕๔	๔.๑๘	๔.๓๓	๔.๔๘	๔.๓๘	๘๗.๖๐
ค่าเฉลี่ยทั้ง ๔ งาน	๔.๗๐	๔.๔๙	๔.๖๒	๔.๖๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐

ตาราง ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ แยกรายโครงการ

ที่	โครงการ	ผลการประเมิน			
		หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๕	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด
๒	งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู (งานด้านสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจ)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๒๗	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๒๙	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๔๐	มาก
		๔.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๓๖	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๔๙	๐.๓๓	มาก
๓	งานบริการโรงพยาบาล อบจ สุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๓๕	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๓๔	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
		๔.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๒๖	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๕๘	๐.๓๙	มากที่สุด
๔	งานบริการด้านออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ โรงเรียนใน สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา) (งานด้านการ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๓๑	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๕๘	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๕	มาก
		๔.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๓๓	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๓๘	๐.๓๘	มาก

บทที่ ๑

ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตและแนวทางในการประเมินโครงการ

๑.๑ ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งต่างก็มุ่งหมายพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ในการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้าน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีพึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

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

ตามข้อกำหนดในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้หน่วยงานผู้ขอรับการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นงานบริการ ประมาณ ๓ - ๕ งานบริการ และให้ทำการประเมินโดยสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการตามภารกิจขององค์กรที่มีลักษณะเป็นงานบริการจำนวน ๔ งานบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ตามที่กล่าวแล้วข้างต้น

อย่างไรก็ดี ผลการประเมินโครงการที่ได้นั้น นอกเหนือจากจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแล้ว ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานบริการทั้ง ๔ งาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และปรับปรุงการดำเนินการ สำหรับงานบริการอื่น ๆ ในปีถัดไป อีกด้วย

๑.๒ วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

- ๑.๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้เข้าร่วมโครงการ
- ๑.๒.๒ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- ๑.๒.๓ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ระบบงาน ช่องทางการให้บริการ และการพัฒนา สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

คณะผู้ประเมินจะทำการประเมินความพึงพอใจสำหรับงานบริการที่คัดเลือกไว้จำนวน ๔ งานบริการ โดยจะทำการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ๔ ด้านหลักตามข้อกำหนด ประกอบด้วย **ด้านที่ ๑** ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ **ด้านที่ ๒** ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ด้านที่ ๓** ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ด้านที่ ๔** ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากจะประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง ๔ ด้านแล้ว คณะผู้ประเมิน ได้เพิ่มประเด็นการสอบถามอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการพัฒนางานอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอนาคต เช่น ข้อมูลประเภทผู้รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ ภูมิฐานะผู้รับบริการ เหตุผลการมาใช้บริการ และช่องทางการได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

โดยมีกิจกรรม/โครงการในโครงการที่คัดเลือกไว้จำนวน ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
๒. งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)
๓. งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา) (งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)
๔. งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

คณะทำงานจะเลือกใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายตามความเหมาะสมของแต่ละงานบริการ และตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับบริการ หรือผู้เข้าร่วมโครงการ เช่น การลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้รับบริการ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม การจัดประชุมประชาคม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การส่งแบบสอบถาม เป็นต้น

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬา) และงานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling)

การกำหนดเกณฑ์วัดความพึงพอใจ จะใช้ค่าระดับคะแนน ซึ่งจะแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด 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)

กลุณ ธนาพงศธร (อังกใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๓-๑๔) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
๒. หลักความสม่าเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ
๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการ มากจนเกินไป

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

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสทธิเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจน

สถานภาพทางสังคม

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 จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณสุขเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (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

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, ๑๙๘๖, ๒๑) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๑ กำหนดให้ปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๔ เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้อง

ปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการbirหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

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

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 ไม่แฉะหรือเสแสร้ง 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
 - กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 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 การเรียนรู้้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, ๒๕๔๖ หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ , ๒๕๔๖, หน้า ๑๘๔-๑๘๖)

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๔, หน้า ๖๘-๗๓; อมร รัชศาสตร์ , ๒๕๔๖, หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้

๑. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ
สร้างประเด็นให้
๒. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
๓. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ

๔. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจาก ความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่ง ปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับ ผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับ หนึ่ง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความ เสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่า ทัศนคติในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ 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 หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ 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 โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึง

พอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะที่สุุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้าน บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึง พอใจนั่นเอง

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

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง 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 และ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือ พร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้อง แสดงหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก

(Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (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 เลือกวิธีการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกต และข้อมูลทุติยภูมิ และ ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๑. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งทำหน้าที่ในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ ผ่านทางโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี

๒. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการ หรือได้รับบริการในพื้นที่ สำหรับงานบริการทั้ง ๔ งาน ได้แก่

งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพูน (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)

งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)

งานบริการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา) (งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)

๓. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบในการชี้แจงและแนะนำการให้บริการ เป็นต้น

๕. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถเข้ามาใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ รวมทั้งช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ขององค์กร

๖. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยจะประเมินความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีดังนี้ จำนวนผู้ให้บริการ ความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ 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

๒.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่

- งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
- งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)
- งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)
- งานบริการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา) (งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)

๒.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๔ ด้าน คือ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ ทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้เข้ามาใช้บริการ หรือผู้ได้รับบริการในพื้นที่ โดยการใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม หรือการจัดประชุมประชาคม

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณ และ เชิงวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม
๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามต้นฉบับขึ้นแล้ว ได้นำเสนอให้คณะหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความ

เป็นปรนัย ความสามารถในการนำไปใช้ของข้อคำถามแต่ละข้อและตรวจสอบความตรงกันด้าน เนื้อหา นำข้อ
 วิจารณ์เหล่านั้นจากคณะหรือผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขต่อไป ใช้ตรรกษานิคมพ้องของ ความเห็นของคณะหรือ
 ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะคงข้อความหรือคำถามนี้ไว้ หรือจะตัดออก จากนั้นจะนำ
 แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้ (Try Out) แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
 แบบสอบถาม 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 - ๔.๕๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๕๐ - ๓.๕๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๕๙ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

น้อยกว่า ๑.๕๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ
 วิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓. ค่าร้อยละ (Percentage)

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการประเมินโดยใช้ตารางแสดงค่าพร้อมการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

บทที่ ๔

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจรายโครงการ และความพึงพอใจในภาพรวม

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจแยกรายโครงการ

โครงการที่ ๑ งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้นให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหากัญแล้งหรือการขาดแคลนน้ำกินน้ำใช้ ในหน้าแล้ง

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 ๓๖ ตัวอย่างโดยมีข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และ เพศหญิงจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมาเป็นช่วง อายุต่ำกว่า ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๓๓.๓๓ และ ๕๑-๖๐ ปี ในสัดส่วนเท่ากัน คือร้อยละ ๒๕.๐๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับ มัธยมศึกษา ร้อยละ ๑๒.๐๐ และ ปวช/ปวส และ ปริญญาตรี ในสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ อาชีพ ค้าขายรายย่อย และ ข้าราชการ สัดส่วนเท่ากับ คือ ร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๓
 ตาราง ๓ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการชุดเจาะป้อนน้ำดื่ม

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๓๖)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๗๕.๐๐
หญิง	๙	๒๕.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๐	๐.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๓๓.๓๓
๕๑-๖๐ ปี	๙	๒๕.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๔๑.๖๗
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๗๑.๔๓
มัธยมศึกษา	๕	๑๑.๙๐
อนุปริญญา ปวช./ปวส.	๕	๑๑.๙๐
ปริญญาตรี	๒	๕.๕๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	๓๐	๘๓.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๓	๘.๓๓
เจ้าหน้าที่รัฐ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ค้าขายรายย่อย	๓	๘.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น	๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๔ หรือร้อยละ ๙๘.๘๐

หากพิจารณาในประเด็นประเมินย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้าน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยได้ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๙ หรือร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาได้แก่ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยได้ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ หรือ ร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาได้แก่ด้านช่องทางบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๒ หรือร้อยละ ๙๘.๔๐ และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ หรือ ร้อยละ ๙๗.๖๐

ตาราง ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้เพียงใด	๔.๙๘	๐.๒๘	มากที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบดำเนินการเพียงใด	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
	การมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการ	๔.๙๒	๐.๒๒	มากที่สุด
	ผลของการดำเนินการ(เช่น ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากบ่อน้ำ หลังการขุดเจาะ)	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางบริการ			
	ช่องทางบริการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึงผู้รับบริการเพียงใด	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด
	ช่องทางบริการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการ เพียงใด	๔.๙๔	๐.๒๒	มากที่สุด
	ช่องทางบริการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจกขุดเจาะเสร็จแล้ว	๔.๙๔	๐.๒๑	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๙๒	๐.๒๕	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
	ความรวดเร็วในขั้นตอนการดำเนินการขุดเจาะ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
	การให้ความสำคัญและการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน	๔.๙๘	๐.๒๑	มากที่สุด
	การรักษาความสะอาด ความเรียบร้อยบริเวณบ่อน้ำและบริเวณโดยรอบในระหว่างและหลังการขุดเจาะ	๔.๙๘	๐.๒๙	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด
๔	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร ที่นำมาให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๕	มากที่สุด
	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	๔.๘๙	๐.๒๒	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

๑. ควรมีการดำเนินการโครงการนี้ต่อ เนื่องจากยังมีความต้องการของประชาชนอีกมาก
๒. ควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ติดตามตรวจสอบการใช้งานบ่อน้ำที่ขุดเจาะเมื่อมีการใช้ประโยชน์แล้ว
๓. งานบริการขุดเจาะบ่อน้ำตื้น มีการดำเนินการที่มีลักษณะพิเศษคือมีการออกค่าใช้จ่ายร่วมกัน ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งจะออกค่าใช้จ่ายในด้านเจ้าหน้าที่ รถสำหรับขุดเจาะ ค่าน้ำมันในการดำเนินการ และ ผู้รับบริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุบ่อ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวรูปแบบที่น่าสนใจและน่าจะนำไปดำเนินการในโครงการอื่นที่สามารถดำเนินการในลักษณะนี้ได้ เพราะจะทำให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถให้บริการผู้รับบริการได้จำนวนมาก โดยไม่ต้องใช้งบประมาณมากนัก
๔. นอกจากโครงการนี้ผู้รับบริการบางส่วนต้องการให้ อบจ. ช่วยดำเนินการในเรื่อง การซ่อมบำรุงถนนและสะพาน ซึ่งทาง อบจ. อาจจะนำไปพิจารณาวางแผนงานรองรับต่อไป

โครงการที่ ๒ งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)

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

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามรวม ๑๒๐ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๗๐ คน (ร้อยละ ๕๘.๓๓) และเป็นหญิง จำนวน ๕๐ คน (ร้อยละ ๔๑.๖๗)

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมา ได้แก่ อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๕.๐๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๐๐ และ ระดับอนุ ปวช. ปวส. ร้อยละ ๑๕.๐๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมาได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๒๐.๐๐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๑.๖๗ อาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๑๐.๐๐ และเกษตรกร ร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมามีภูมิลำเนาในอำเภออื่นๆ ร้อยละ ๑๖.๖๗ อำเภอกาญจนดิษฐ์ ร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมาใช้บริการประมาณสัปดาห์ละ ๖-๗ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมา มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๒-๓ ครั้งคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และ มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๔ - ๕ ครั้ง ร้อยละ ๑๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่นในการออกกำลังกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ รองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาเพื่อมารับประทานอาหาร ร้อยละ ๑๘.๓๓ และเพื่อร่วมกิจกรรมในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านการทราบข่าวการให้บริการ การใช้พื้นที่ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกาะลำพู กลุ่มตัวอย่างทราบข่าวสารการให้บริการ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จากป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ในสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาจะรับทราบการบอกเล่าจากคนอื่น ร้อยละ ๒๕.๐๐ และจากการแจ้งโดยผู้นำชุมชน และ สื่อกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ ในสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๐๐ และ จากช่องทางอื่นๆ ร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๕

ตาราง ๕ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู

ข้อมูลทั่วไป		รวม (n = ๑๒๐)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		๗๐	๕๘.๓๓
หญิง		๕๐	๔๑.๖๗
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๔๔	๓๖.๖๗
๒๐-๓๐ ปี		๑๘	๑๕.๐๐
๓๑-๔๐ ปี		๒๖	๒๑.๖๗
๔๑-๕๐ ปี		๐	๐.๐๐
๕๑-๖๐ ปี		๐	๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี		๐	๐.๐๐
การศึกษา			
ประถมศึกษา		๑๒	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า		๔๔	๓๖.๖๗
อนุปริญญา ปวช ปวส		๑๘	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี		๔๒	๓๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี		๔	๓.๓๓
อื่น ๆ		๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๑๒๐)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๔๔	๓๖.๖๗
เกษตรกร	๔	๓.๓๓
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๔	๑๑.๖๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๑๘.๓๓
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๔	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๒	๑๐.๐๐
ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย		
อำเภอเมือง	๑๐๐	๘๓.๓๓
อำเภอพุนพิน	๐	๐.๐๐
อำเภอบ้านนาเดิม	๐	๐.๐๐
อำเภอกาญจนดิษฐ์	๖	๕.๐๐
อำเภอท่าฉาง	๐	๐.๐๐
อำเภอบ้านนาสาร	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๔	๑๑.๖๗
ความถี่ในการใช้บริการ		
๑ ครั้ง/สัปดาห์	๒๘	๒๓.๓๓
๒-๓ ครั้ง/สัปดาห์	๓๖	๓๐.๐๐
๔-๕ ครั้ง/สัปดาห์	๑๖	๑๓.๓๓
๖-๗ ครั้ง/สัปดาห์	๔๐	๓๓.๓๓
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	๔๐	๓๓.๓๓
เพื่อมาร่วมกิจกรรมที่จัดในพื้นที่	๔	๓.๓๓
เพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่นในการออกกำลังกาย	๔๖	๓๘.๓๓
เพื่อมารับประทานอาหาร	๒๒	๑๘.๓๓
อื่น ๆ (เพื่อมาวิ่งออกกำลังกาย)	๘	๖.๖๗
ท่านทราบว่ามีการให้บริการ การใช้เกาะลำพูน หรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกาะลำพูน โดยช่องทางใด		
ป้ายประกาศต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ	๓๖	๓๐.๐๐
สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์	๑๒	๑๐.๐๐
ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน	๑๒	๑๐.๐๐
สื่ออินเทอร์เน็ต	๑๘	๑๕.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๑๒๐)	ร้อยละ
เอกสาร แผ่นพับ ฯลฯ	๐	๐.๐๐
ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่	๔	๓.๓๓
ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น	๓๐	๒๕.๐๐
ช่องทางอื่น ๆ	๘	๖.๖๗

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ใน **ระดับพอใจมาก** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับพอใจมาก** และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับพอใจมาก** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ **มาก** โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีอยู่ใน **ระดับพอใจมาก** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ แสดงในตารางที่ ๖

ตาราง ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความ พึงพอใจ	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	๑. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือการเข้าใช้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๘	มากที่สุด
	๒. กำหนดเวลา ปิด-เปิด ในการใช้สถานที่ มีความเหมาะสม	๔.๘๖	๐.๒๐	มากที่สุด
	๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ /กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่ ผ่านป้ายประกาศหรือโดยผู้ดูแลสถานที่	๔.๓๒	๐.๒๕	มาก
	๔. มีการจัดเส้นทางสำหรับการเดิน การวิ่ง เส้นทางรถจักรยาน	๔.๘๖	๐.๓๘	มากที่สุด
	๕. การจัดการจราจร ที่จอดรถมีความเหมาะสม	๔.๕๑	๐.๑๕	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๖๘	๐.๒๗	มากที่สุด

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	๔.๗๑	๐.๔๔	มากที่สุด
	๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม และกระจายไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	๔.๔๓	๐.๒๒	มาก
	๘. มีสถานที่ สนามประเภทต่าง ๆ พื้นที่สาธารณะ เครื่องเล่นครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๑	๐.๑๘	มาก
	๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการจะเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๔.๒๙	๐.๓๑	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๔๑	๐.๒๙	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	๑๐. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ	๔.๒๙	๐.๔๒	มาก
	๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๐.๔๔	มาก
	๑๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๐	๐.๔๘	มาก
	๑๓. การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่	๔.๗๑	๐.๒๔	มากที่สุด
	๑๔. การดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่	๔.๗๑	๐.๒๘	มากที่สุด
	๑๕. การดูแล บำรุงรักษา สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งาน	๔.๔๓	๐.๕๑	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๔๘	๐.๔๒	มาก
๔	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๑๖. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการประจำวัน หรือต่อการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด
	๑๗. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๔.๑๐	๐.๒๓	มาก
	๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง/ประปา ฯลฯ	๔.๕๗	๐.๓๖	มากที่สุด
	๑๙. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องกีฬา สนามกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ	๔.๒๒	๐.๓๒	มาก
	๒๐. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๑๔	๐.๔๔	มาก
	๒๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจำนวน	๔.๕๗	๐.๔๖	มากที่สุด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	เพียงพอ และความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๔๑	๐.๓๖	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๕๐	๐.๓๓	มาก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

- ๓.๑ ควรปรับปรุงสนาม สถานที่ที่ใช้ในการออกกำลังกาย
- ๓.๒ ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ชำรุด และจัดหาเพิ่มเติม
- ๓.๓ ควรซ่อมแซมห้องน้ำ และดูแลความสะอาด ให้อยู่ในสภาพดี
- ๓.๔ ควรปรับเพิ่มแสงสว่างทางเท้า/เส้นทางเดิน วิ่ง และสนามกีฬา ต่าง ๆ
- ๓.๕ ควรดูแลเรื่องความสะอาดในพื้นที่ โดยเฉพาะความสกปรก กลิ่นเหม็นจากนกพิราบ
- ๓.๖ การปรับปรุงการจัดการจราจร ที่จอดรถยังไม่เพียงพอ
- ๓.๗ ควรกวดขัน รถที่เข้ามาจอดไม่ให้ส่งเสียงรบกวนผู้ใช้บริการ
- ๓.๘ กำหนดแบ่งช่องทางวิ่ง และประชาสัมพันธ์ กำกับดูแลให้ผู้วิ่ง วิ่งให้ถูกช่องทาง
- ๓.๙ ปรับปรุงพื้นที่ทางวิ่ง โดยปรับเปลี่ยนเป็นลู่วิ่ง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สวนสาธารณะเกาะลำพูน มีการพัฒนาเพิ่มเติมทางกายภาพตลอดมา ทำให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงามมากขึ้นเรื่อยๆ และสะท้อนจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการประเมินในครั้งก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการซ่อมบำรุง ทั้งส่วนของ สนาม เครื่องเล่น เครื่องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้มีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ อบรมควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และวางแผนการซ่อมบำรุงอย่างเป็นระบบต่อไป

โครงการที่ ๓ งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่

ผลการประเมิน

คณะทำงานเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านและนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน ๘๐ ตัวอย่าง โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕ และ เพศชายจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมา ได้แก่ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และช่วงอายุ ๕๑ -๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับอนุ ปวช. ปวส. ร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๕.๐๐ และระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ ในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๕ รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๒.๕๐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๗.๕๐ และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

ด้านภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง อันเป็นที่ตั้งของโรงพยาบาล โดยคิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๗๕ รองลงมาได้แก่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ ร้อยละ ๑๑.๒๕ และ อำเภอพุนพินและอำเภอบ้านนาสาร คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ อำเภอเคียนซาและอำเภอคีรีรัฐ ร้อยละ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมาใช้บริการประมาณปีละ ๓ -๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาจะมาใช้บริการ ๑ - ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ มากกว่าปีละ ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ตามลำดับ และมาใช้บริการ ๕-๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ

ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงพยาบาล เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาได้แก่ คนไข้ไม่มากจนเกินไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีแพทย์และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเหตุผลที่ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น ในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ ตามลำดับ

ด้านการทราบข่าวการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างทราบข่าวสารจากบุคลากรของ อบจ. คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาได้แก่ การทราบจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ ทราบจากป้ายประกาศ เอกสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ทราบจากสื่อกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ ทราบจากช่องทางอื่นๆ ๖.๒๕ และจากสื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโดยละเอียดแสดงในตารางที่ ๗

ตาราง ๗ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๘๐)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๒๘.๗๕
หญิง	๕๗	๗๑.๒๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๘	๑๐.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๒๑	๒๖.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๒๗	๓๓.๗๕
๕๑-๖๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	๗.๕๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๕.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๖.๒๕
อนุปริญญา ปวช ปวส	๑๕	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๓๖	๔๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๑๐	๑๒.๕๐
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๓๑	๓๘.๗๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๓๘.๗๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	๗.๕๐
อื่น ๆ (ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นแม่บ้าน)	๒	๒.๕๐
ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย		
อำเภอพุนพิน	๔	๕.๐๐
อำเภอเมือง	๕๑	๖๓.๗๕
อำเภอบ้านนาเดิม	๐	๐.๐๐
อำเภอกาญจนดิษฐ์	๘	๑๐.๒๕

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๘๐)	ร้อยละ
อำเภอเคียนซา	๒	๒.๕๐
อำเภอบ้านนาสาร	๔	๕.๐๐
อำเภอตาขุน	๐	๐.๐๐
อำเภอคีรีรัฐ	๒	๒.๕๐
อำเภออื่น	๐	๐.๐๐
ความถี่ในการใช้บริการ		
ปีละ ๑-๒ ครั้ง	๒๗	๓๓.๗๕
ปีละ ๓-๔ ครั้ง	๒๘	๓๕.๐๐
ปีละ ๕-๖ ครั้ง	๕	๖.๒๕
มากกว่าปีละ ๖ ครั้ง	๒๐	๒๕.๐๐
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
อยู่ใกล้บ้าน	๓๕	๔๓.๗๕
คนไข้ไม่มากจนเกินไป	๒๔	๓๐.๐๐
มีแพทย์ และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ	๑๗	๒๑.๒๕
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	๒	๒.๕๐
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	๒	๒.๕๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
ท่านทราบว่าจะองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบริการโรงพยาบาล จากช่องทางใด		
ป้ายประกาศ/ เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	๑๖	๒๐.๐๐
สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์	๗	๘.๗๕
ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่	๐	๐.๐๐
ทราบจากบุคลากรของ อบจ.	๒๘	๓๕.๐๐
ทราบจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	๒๓	๒๘.๗๕
สื่ออินเทอร์เน็ต	๑	๑.๒๕
ช่องทางอื่น ๆ (บุคลากรจากโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี)	๕	๖.๒๕

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาได้แก่ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น โดยได้ระดับความพึงพอใจอยู่ใน มาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแสดงในตารางที่ ๘

ตาราง ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๕๘	๐.๓๘	มากที่สุด
	กำหนดเวลา ปิด-เปิด ในการใช้สถานที่ มีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๑๒	มากที่สุด
	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ/กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่	๔.๖๑	๐.๓๕	มากที่สุด
	ระยะเวลาในการรอคอยก่อนการรักษา	๔.๓๕	๐.๔๔	มาก
	ระยะเวลาในการรับบริการอื่น เช่น การรอรับยา การชำระเงิน	๔.๖๒	๐.๔๒	มากที่สุด
	ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๔.๗๕	๐.๓๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๕๙	๐.๓๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการการรักษาพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งผ่านที่ประชุมต่างๆ การใช้สื่อกระจายเสียง สื่ออินเทอร์เน็ต social network ต่างๆ	๔.๔๓	๐.๕๘	มาก
	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม ส่งไปถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างกว้างขวาง	๔.๓๘	๐.๓๕	มาก
	มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการเสนอปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๔.๔๙	๐.๒๓	มาก
	มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการในพื้นที่ และการให้บริการนอกพื้นที่ (เช่น หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ การให้บริการผ่าน	๔.๔๘	๐.๑๙	มาก

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนน ความพึง พอใจ	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	สื่อต่าง ๆ)			
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๔๕	๐.๓๔	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ	๔.๖๕	๐.๗๙	มากที่สุด
	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๖๖	มากที่สุด
	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๑	๐.๗๔	มากที่สุด
	แพทย์พยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาหรือให้บริการทางการแพทย์	๔.๗๒	๐.๕๕	มากที่สุด
	มีความเป็นธรรมในการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง/ความเสมอภาค	๔.๖๓	๐.๔๓	มากที่สุด
	การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่	๔.๖๘	๐.๖๓	มากที่สุด
	การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัย	๔.๖๖	๐.๓๓	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๕	๐.๒๓	มากที่สุด
	ความเพียงพอของที่จอดรถ	๔.๓๓	๐.๕๖	มาก
	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง	๔.๗๗	๐.๓๘	มากที่สุด
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ /เครื่องมือ ที่ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๑๒	มากที่สุด
	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๗๐	๐.๑๓	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๑๒	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๖๓	๐.๒๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๕๘	๐.๓๙	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

- ๓.๑ ควรเพิ่มบุคลากรให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ
- ๓.๒ ควรเปิดบริการในวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ อย่างน้อยครึ่งวัน
- ๓.๓ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

**โครงการที่ ๔ งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา)**

คณะทำงานได้ทำการประเมินงานบริการด้านการออกกำลังกายของโรงเรียน อบจ สุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) และจะนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของโรงเรียน และผลการประเมินมี รายละเอียดดังนี้

รูปแบบกิจกรรม

เป็นการให้บริการด้านสถานที่ และอุปกรณ์ สำหรับออกกำลังกาย

ผลการประเมิน

คณะทำงาน เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ปกครองของนักเรียน และประชาชนผู้รับบริการการใช้ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน ๕๐ ตัวอย่างโดยมีข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ และหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมา เป็นช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับ ปวช./ปวส อนุปริญญา .และ ปริญญาตรี ในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๐๐ และอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๘.๐๐ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๔.๐๐ อาชีพข้าราชการและอาชีพอื่นๆ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ด้านสถานที่อยู่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พักอาศัยในเขตอำเภอบ้านนาเดิม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ อำเภ่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อำเภอกะเนียง ร้อยละ ๖.๐๐ และอำเภอบ้านนาเดิม ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการมาใช้บริการจำนวน ๔ - ๕ ครั้ง

คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาคือ ๖ - ๗ ครั้ง ร้อยละ ๔๒.๐๐ มาใช้บริการ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และมีการมาใช้บริการ ๒ - ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

เหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการเพื่อใช้สนามกีฬาในการวิ่งหรือออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมาคือมาเพื่อกิจกรรมอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และเพื่อมาใช้สนามกีฬาในการแข่งขัน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ เพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่น คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และเพื่อร่วมกิจกรรมที่จัดในบริเวณโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ช่องทางประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาคือทราบจากป้ายประกาศและเอกสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ทราบจากเอกสาร/แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ จากสื่อกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และทราบผ่านการประชุมประชาคมและช่องทางอื่นๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปโดยละเอียด แสดงในตารางที่ ๙

ตาราง ๙ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานบริการจัดการศึกษาในโรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัด ๓

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๕๐)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๔	๘.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๑๔.๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	รวม (n = ๕๐)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
เกษตรกร	๗	๑๔.๐๐
ข้าราชการ	๕	๑๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๒๘.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
อื่น	๕	๑๐.๐๐
ภูมิลำเนา		
อ.เมือง	๐	๐.๐๐
อ.บ้านนาเดิม	๔๐	๘๐.๐๐
อ.บ้านนาสาร	๐	๐.๐๐
อ.พุนพิน	๑	๒.๐๐
อ.เคียนซา	๓	๖.๐๐
อำเภออื่น ๆ	๖	๑๒.๐๐
ความถี่ในการใช้บริการ		
๑ ครั้ง	๔	๘.๐๐
๒-๓ ครั้ง	๑	๒.๐๐
๔-๕ ครั้ง	๒๔	๔๘.๐๐
๖-๗ ครั้ง	๒๑	๔๒.๐๐
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	๐	๐.๐๐
เพื่อมาใช้สนามกีฬาในการแข่งขัน	๗	๑๔.๐๐
เพื่อมาใช้สนามกีฬาในการวิ่ง หรือออกกำลังกาย	๓๑	๖๒.๐๐
เพื่อมาใช้พื้นที่/เครื่องเล่น	๒	๔.๐๐
เพื่อร่วมกิจกรรมที่จัดบริเวณโรงเรียน	๑	๒.๐๐
อื่นๆ	๙	๑๘.๐๐
ช่องทางการทราบข่าวสาร		
ป้ายประกาศต่าง เอกสารต่าง ๆ	๙	๑๘.๐๐
เอกสารแผ่นพับ	๓	๖.๐๐
สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์	๒	๔.๐๐

ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่	๑	๒.๐๐
ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน	๗	๑๔.๐๐
ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น	๒๘	๕๖.๐๐
สื่ออินเทอร์เน็ต	๐	๐.๐๐
ช่องทางอื่น	๑	๒.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อประเด็นประเมินทั้ง ๔ ด้าน อยู่ใน ระดับพอใจมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐

หากพิจารณาในประเด็นย่อย ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยได้ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ ๔.๓๓ หรือร้อยละ ๘๖.๖๐ และมีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ หรือ ร้อยละ ๘๓.๖๐ รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแสดงในตารางที่ ๑๐

ตาราง ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ตามข้อกำหนด งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา)

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน			
	๑. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือการเข้าใช้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๒	มากที่สุด
	๒. กำหนดเวลา ปิด-เปิด ในการใช้สถานที่ มีความเหมาะสม	๔.๓๐	๐.๔๑	มาก
	๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ /กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่ ผ่านป้ายประกาศหรือโดยผู้ดูแลสถานที่ หรือช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น	๔.๕๐	๐.๓๕	มากที่สุด

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	๔. มีการจัดเส้นทางสำหรับการเดิน การวิ่ง เส้นทาง การเข้าใช้บริการอุปกรณ์/สถานที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๒๖	มากที่สุด
	๕. การจัดการจราจร เส้นทางเดินรถ ที่จอดรถมีความสะดวกเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๑๑	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๑	๔.๕๔	๐.๓๑	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ			
	๖. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสนามกีฬา เครื่องออกกำลังกาย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในพื้นที่โรงเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งผ่านที่ประชุมต่าง ๆ การใช้สื่อกระจายเสียง สื่อทาง social network ต่าง ๆ	๔.๓๐	๐.๒๓	มาก
	๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม และกระจายไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	๔.๒๐	๐.๓๒	มาก
	๘. มีสถานที่ สนามประเภทต่าง ๆ พื้นที่สาธารณะ เครื่องเล่นครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๑๐	๑.๓๖	มาก
	๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการจะเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๔.๑๐	๐.๓๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๒	๔.๑๘	๐.๕๘	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	๑๐. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ	๔.๓๐	๐.๓๓	มาก
	๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๓๔	มาก
	๑๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๐.๕๔	มาก
	๑๓. การดูแลความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่	๔.๓๐	๐.๓๙	มาก
	๑๔. การดูแลเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่	๔.๕๐	๑.๐๒	มากที่สุด
	๑๕. การดูแล บำรุงรักษา สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งาน	๔.๓๐	๐.๒๕	มาก
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๓	๔.๓๓	๐.๕๕	มาก

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๔	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๑๖. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการประจำวัน หรือต่อการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ	๔.๘๐	๐.๒๔	มากที่สุด
	๑๗. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๔.๕๐	๐.๒๖	มากที่สุด
	๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง/ประปา ฯลฯ	๔.๖๐	๐.๔๘	มากที่สุด
	๑๙. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องกีฬา สนามกีฬา ประเภทต่างๆ ที่ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๔	มาก
	๒๐. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๒๐	๐.๑๙	มาก
	๒๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจำนวนเพียงพอ และความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๐	๐.๒๔	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยด้านที่ ๔	๔.๔๘	๐.๓๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งโครงการ	๔.๓๘	๐.๓๘	มาก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

๑. ควรซ่อมบำรุง สนามกีฬา และ อุปกรณ์กีฬา ให้อยู่ในสภาพดี
๒. ควรเปิดให้ใช้สนาม เครื่องเล่น ในเวลาราชการ เพื่อสะดวกต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ

๒.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน **ระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๐ หรือ ร้อยละ ๙๒.๐๐ และ หากพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า **งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)** เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจ อยู่ใน **ระดับมากที่สุด** และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๔ หรือร้อยละ ๙๘.๘๐ รองลงมา ได้แก่ **งานบริการโรงพยาบาล อบจ สุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)** โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ หรือ ร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาได้แก่ **งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)** โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๙๐.๐๐ และ **งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา)(งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)** ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ ตามลำดับ

หากพิจารณาคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใน ๔ ด้านจากทั้ง ๔ งานบริการ ที่ทำการประเมินพบว่า อยู่ใน ระดับมาก ในทุกด้าน โดยด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ หรือ ร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ หรือ ร้อยละ ๙๒.๔๐ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ หรือ ร้อยละ ๙๒.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ โครงการแสดงในตารางที่ ๑๑ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของงานบริการทั้ง ๔ งานแสดงในตาม ตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๑ คะแนนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ

งาน	ด้านที่ ๑	ด้านที่ ๒	ด้านที่ ๓	ด้านที่ ๔	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔.๙๘	๔.๙๒	๔.๙๙	๔.๘๘	๔.๙๔	๙๘.๘๐
งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู (งานด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)	๔.๖๘	๔.๔๑	๔.๔๘	๔.๔๑	๔.๕๐	๙๐.๐๐
งานบริการโรงพยาบาล อบจ. สุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)	๔.๕๙	๔.๔๕	๔.๖๖	๔.๖๓	๔.๕๘	๙๑.๖๐
งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬา) (งานด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)	๔.๕๔	๔.๑๘	๔.๓๓	๔.๔๘	๔.๓๘	๘๗.๖๐
ค่าเฉลี่ยทั้ง ๔ งาน	๔.๗๐	๔.๔๙	๔.๖๒	๔.๖๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐

ตาราง ๑๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ แยกรายโครงการ

ที่	โครงการ	ผลการประเมิน			
		หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	งานบริการชุดเจาะป้อน้ำดื่ม (งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๕	มากที่สุด
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด
		๔ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด
๒	งานบริการสวนสาธารณะ เกาะลำพู (งานด้านสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจ)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๒๗	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๒๙	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๐	มาก
		๔ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๓๖	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๕๐	๐.๓๓	มาก
๓	งานบริการโรงพยาบาล อบจ. สุราษฎร์ธานี (งานด้านสาธารณสุข)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๓๕	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๓๔	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
		๔ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๒๖	มากที่สุด
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๕๘	๐.๓๙	มากที่สุด
๔	งานบริการด้านออกกำลังกาย กายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนใน สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬา) (งานด้านการ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)	๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๓๑	มากที่สุด
		๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๕๘	มาก
		๓.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๕	มาก
		๔.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๓๓	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม ๔ ด้าน	๔.๓๘	๐.๓๘	มาก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการขุดเจาะบ่อน้ำต้นแก้มปัญหาภัยแล้งในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ชุดที่.....
--	-------------

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ 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 เกษตกร รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ

พนักงานบริษัท ค่าขายรายย่อย นักเรียน /นักศึกษา

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ทำงานส่วนตัว ว่างาน อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของโครงการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินงาน					
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้เพียงใด					
๒ ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในรูปแบบนี้เพียงใด (เช่นการสนับสนุนงบประมาณจาก อบจ บางส่วน)					
๓ การมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการ มากน้อยเพียงใด					
๔ ระยะเวลาในการรอคอยหลังการติดต่อประสานงาน					
๕. ผลของการดำเนินการโครงการ เช่น ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากบ่อน้ำ หลังการขุดเจาะ					

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๖ ช่องทางการแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการ เข้าถึงชาวบ้าน หรือผู้รับบริการเพียงพอ					
๗ ช่องทางการขอใช้บริการมีความสะดวกในการขอใช้บริการ หรือมีความสะดวกในการติดต่อ เพียงใด					
๘ ช่องทางการแจ้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการขุดเจาะเสร็จแล้ว หรือการให้ข้อเสนอแนะใด ๆ มีความสะดวกในการติดต่อเพียงใด					
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๙. ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการขอรับบริการ					
๑๐ ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ					
๑๑ .ความรวดเร็วในขั้นตอนการดำเนินการขุดเจาะ					
๑๒ การให้ความสำคัญ และการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน					
๑๓.การรักษาความสะอาด ความเรียบร้อย การปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์บริเวณบ่อน้ำและบริเวณโดยรอบหลังการขุดเจาะ					
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๔.ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร ที่นำมาให้บริการ					
๑๕.ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ					
๑๖ กรณีที่ท่านต้องไปติดต่องานที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอให้ประเมินในข้อต่อไปนี้ ๑๖.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการไปติดต่อเพียงใด ๑๖.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่เช่น ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ฯลฯ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

สวนสาธารณะเกาะลำพู

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย \surd 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

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> ป้ายประกาศต่างๆ เอกสารต่างๆ | <input type="radio"/> เอกสาร แผ่นพับ ฯลฯ |
| <input type="radio"/> สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์ | <input type="radio"/> ผ่านการประชุมประชาคมในพื้นที่ |
| <input type="radio"/> ได้รับแจ้งจากผู้นำชุมชน | <input type="radio"/> ทราบจากการบอกกล่าวจากคนอื่น |
| <input type="radio"/> สื่ออินเทอร์เน็ต | <input type="radio"/> 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 ที่จัดในพื้นที่เกาะลำพู ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งผ่านที่ประชุมต่าง ๆ การใช้สื่อกระจายเสียง สื่อทาง social network ต่าง ๆ					
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม และกระจายไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง					
๘. มีสถานที่ สนามประเภทต่าง ๆ พื้นที่สาธารณะ เครื่องเล่นครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ใช้บริการจะเสนอปัญหาการใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๐. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่ในจำนวนที่เพียงพอ					
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

๘ ท่านทราบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบริการโรงพยาบาล จากช่องทางใด

- ป้ายประกาศต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ สื่อกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์
 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. มีระบบในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ / กฎเกณฑ์ในการใช้สถานที่					
๔. ระยะเวลาในการรอคอยการรักษา					
๕. ระยะเวลาในการรับบริการอื่น เช่น การรอรับยา การ ชำระเงิน การติดต่อเจ้าหน้าที่อื่น					
๖. ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๗. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อเอกสารรูปแบบต่าง ๆ สื่อกระจาย เสียง สื่ออินเทอร์เน็ต social network ต่าง ๆ					
๘. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้ มีความเหมาะสม ส่งไป ถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างกว้างขวาง					
๙. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ให้บริการเสนอปัญหาการ ใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					
๑๐. มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการ ในพื้นที่ และการให้บริการนอกพื้นที่ (เช่น หน่วยแพทย์ เคลื่อนที่) การให้บริการนอกเวลาราชการ การให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ (เช่น สื่อแผ่นพับให้ความรู้ด้านสุขภาพ)					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
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

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. หลักสูตร/รายวิชาที่สอน สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ					
๒. รูปแบบ วิธีการเรียน การสอน /กิจกรรมการเรียนการสอน					
๓. สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ประกอบการเรียน การสอน					
๔. กิจกรรมเสริมอื่นนอกจากการเรียน การสอน เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๖. ช่องทาง/วิธีการในการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการเรียน การสอน เช่นการรับสมัคร การเปิดเทอม ปิดเทอม เป็นต้น					
๗. ช่องทาง/วิธีการในการรับข่าวสารจากทางโรงเรียน					
๘. มีช่องทาง กระบวนการที่จะให้ผู้ปกครอง/ผู้ใช้บริการเสนอ ปัญหาการใช้บริการ การเรียน การสอนและ ข้อเสนอแนะต่างๆ					
๙. มีการติดต่อ สื่อสารระหว่างโรงเรียน กับผู้ปกครองสม่ำเสมอ เพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๐. มีจำนวนครูผู้สอน ครูด้านอื่น ๆ ในจำนวนที่เพียงพอ					
๑๑. มีเจ้าหน้าที่ด้านอื่นนอกจากครูผู้สอน ในจำนวนที่เพียงพอ					
๑๒. ความสุภาพ กิริยามารยาท บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่/บุคคล การของโรงเรียนที่ท่านเคยติดต่อ					
๑๓. ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการทำงานในบทบาทหน้าที่					
๑๔. ความเอาใจใส่ต่อนักเรียน ของครู หรือบุคลากรอื่น					
๑๕. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๖. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
๑๗. ความเพียงพอ ความสะดวกในด้านที่จอดรถ การจราจร					
๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ สถานที่นั่ง ไฟฟ้าแสงสว่าง					
๑๙. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ/ที่ใช้ในการเรียนการสอน					
๒๐. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในการเรียนการสอน					
๒๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมโดยรวม					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี /ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ๒
รูปถ่ายกิจกรรม

งานบริการชุดเจาะบ่อน้ำตื้น



รูปที่ ๑



รูปที่ ๒



รูปที่ ๓

งานบริการสวนสาธารณะเกาะลำพู



รูปที่ ๔



รูปที่ 5

งานบริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี



รูปที่ ๖



รูปที่ ๗



รูปที่ ๘

งานบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สุราษฎร์ธานี ๓ (บ้านนา) (ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬา)
(งานด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ)



รูปที่ ๙



รูปที่ ๑๐

บรรณานุกรม

- ไพศาล ประโพธิเทพ. (๒๕๔๗). การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัด
อุบลราชธานี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงศ์สัญญา ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. (๒๕๔๕). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS๗๐๘ องค์กร
 และการจัดการ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (๒๕๔๖). สามทศวรรษแห่งการพัฒนาที่สนง.ทางเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร
 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 : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.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.