

## บทที่ 4 ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผลการศึกษามาเสนอ ดังนี้

1. ด้านจัดเก็บภาษี
2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. ด้านสาธารณสุข

### 1. ด้านจัดเก็บภาษี

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=221)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	100	45.25
หญิง	121	54.75
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.36
20 – 30 ปี	49	22.17
31 – 40 ปี	49	22.17
41 – 50 ปี	38	17.19
51 – 60 ปี	73	33.03
มากกว่า 60 ปี	9	4.07
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	76	34.39
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	68	30.77
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	25	11.31
ปริญญาตรี	40	18.10
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.43

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=308)	ร้อยละ
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	9	4.07
เกษตรกร	116	52.49
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	12	5.43
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	19.91
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	39	17.65
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	0.45
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	1	0.45
5 – 10 ปี	21	9.50
11 – 15 ปี	13	5.88
16 – 20 ปี	13	5.88
21 – 25 ปี	52	23.53
มากกว่า 25 ปี	121	54.75
6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561		
1-3 ครั้ง	60	27.15
4-6 ครั้ง	88	39.82
7-9 ครั้ง	20	9.05
10-12 ครั้ง	14	6.33
มากกว่า 12 ครั้ง	39	17.65
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	7	3.17
ไม่เกิน5,000 บาท	17	7.69
5,001-10,000 บาท	89	40.27
10,001-20,000 บาท	93	42.08
มากกว่า 20,000 บาท	15	6.79

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

1. เพศ

การศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ จำนวนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.75 และเพศชาย ร้อยละ 45.25

## 2. อายุ

การศึกษาเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.03 รองลงมาเป็น ช่วงอายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, มากกว่า 60 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 22.17, 17.19, 4.07 และ 1.36 ตามลำดับ

## 3. ระดับการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.39 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.77, 18.10, 11.31 และ 5.43 ตามลำดับ

## 4. อาชีพหลัก

การศึกษาเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.49 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ, นักเรียน/นักศึกษา และ อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 19.91, 17.65, 5.43, 4.07 และ 0.45 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ 21 – 25 ปี, 5 – 10 ปี, 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี และต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.53, 9.50, 5.88 และ 0.45 ตามลำดับ

6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561

การศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ 4-6 ครั้ง, มากกว่า 12 ครั้ง, 7-9 ครั้ง และ 10-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.82 รองลงมาคือ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.15, 17.65, 9.05 และ 6.33ตามลำดับ

## 7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

การศึกษาเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.08 รองลงมา มีรายได้ 5,001-10,000 บาท, ไม่เกิน5,000 บาท, มากกว่า 20,000 บาท และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 40.27, 7.69, 6.79 และ 3.17 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจัดเก็บภาษี

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.52	0.53	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.53	มาก	4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.35	0.55	มาก	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.43	0.60	มาก	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.28	0.53	มาก	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.25	0.50	มาก	6
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.34</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ( $\bar{X} = 4.43$ ), ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ), ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ), ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.28$ ) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.37	0.68	มาก	1
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	3.97	0.62	มาก	4
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	3.95	0.62	มาก	5
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.27	0.76	มาก	2
5. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ คำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน	4.04	0.52	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.27$ ), คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ คำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน ( $\bar{X} = 4.04$ ), สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.59	มาก	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.34	0.66	มาก	4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.37	0.59	มาก	3
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.13	0.54	มาก	5
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.54	มาก	1
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.41	0.58	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.41$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.37$ ), ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.49	0.61	มาก	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.27	0.55	มาก	7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.26	0.55	มาก	8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.28	0.53	มาก	5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.27	0.60	มาก	6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	4.35	0.60	มาก	2
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.29	0.55	มาก	4
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.33	0.51	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.34</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ), ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X} = 4.33$ ), ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.29$ ), ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ), คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.27$ ), ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์

สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.26$ )  
ตามลำดับ

## 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=33)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	10	30.30
หญิง	23	69.70
<b>2. อายุ</b>		
20 – 30 ปี	2	6.06
31 – 40 ปี	7	21.21
41 – 50 ปี	6	18.18
51 – 60 ปี	8	24.24
มากกว่า 60 ปี	6	18.18
<b>3. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	5	15.15
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	13	39.39
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	6.06
ปริญญาตรี	12	36.36
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.03
<b>4. อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	2	6.06
เกษตรกร	8	24.24
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	1	3.03
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	36.36
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	30.30
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี</b>		
5 – 10 ปี	2	6.06
11 – 15 ปี	2	6.06
16 – 20 ปี	3	9.09
21 – 25 ปี	12	36.36
มากกว่า 25 ปี	14	42.42



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=33)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560 – กันยายน 2561		
4-6 ครั้ง	2	6.06
7-9 ครั้ง	3	9.09
10-12 ครั้ง	5	15.15
มากกว่า 12 ครั้ง	23	69.70
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	3	9.09
5,001-10,000 บาท	3	9.09
10,001-20,000 บาท	23	69.70
มากกว่า 20,000 บาท	4	12.12

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

1. เพศ

การศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.30

2. อายุ

การศึกษาเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า มีอายุ 51 – 60 ปี มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.24 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ มากกว่า 60 ปี และ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.21, 18.18 และ 6.06 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.39 รองลงมาคือ ปริญญาตรี, ประถมศึกษา, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.36, 15.15, 6.06 และ 3.03 ตามลำดับ

4. อาชีพหลัก

การศึกษาเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, เกษตรกร, นักเรียน/นักศึกษา และ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.30, 24.24, 6.06 และ 3.03 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.42 รองลงมาคือ 21 – 25 ปี, 16 – 20 ปี และ 5 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36, 9.09 และ 6.06 ตามลำดับ

6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561

การศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ 10-12 ครั้ง, 7-9 ครั้ง และ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.15, 9.09 และ 6.06ตามลำดับ

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

การศึกษาเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ มากกว่า 20,000 บาท และไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.12 และ 9.09ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.10

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.48	0.51	มาก	4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด	3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	0.48	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.82	0.39	มากที่สุด	1
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.39	มากที่สุด	1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.44	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ

ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งแจ่มและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.48$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.55	0.51	มากที่สุด	4
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.52	0.51	มากที่สุด	5
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.73	0.45	มากที่สุด	2
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.70	0.47	มากที่สุด	3
5. คำชี้แจง อธิบายของเจ้าหน้าที่ และคำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน	4.79	0.42	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คำชี้แจง อธิบายของเจ้าหน้าที่ และคำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาคือ สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ( $\bar{X} = 4.73$ ), สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.70$ ), สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ( $\bar{X} = 4.55$ ) และ สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด	5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.97	0.17	มากที่สุด	2
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.49	มากที่สุด	6
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	0.49	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 4.97$ ), ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ), ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.64$ ), ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) และให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.36$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.47	มากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.64	0.49	มากที่สุด	7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.67	0.48	มากที่สุด	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.67	0.48	มากที่สุด	6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด	1
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.85$ ), ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X} = 4.79$ ), ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ), สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ), ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=198)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	107	54.04
หญิง	91	45.96
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	3.03
20 – 30 ปี	16	8.08
31 – 40 ปี	13	6.57
41 – 50 ปี	7	3.54
51 – 60 ปี	73	36.87
มากกว่า 60 ปี	83	41.92
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	83	41.92
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	56	28.28
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	20	10.10
ปริญญาตรี	29	14.65
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.04
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้รับการศึกษา	2	1.01
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	1.52
เกษตรกร	90	45.45
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	17	8.59
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	20.20
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	38	19.19
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ	10	5.05
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม		
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	3	1.52
5 – 10 ปี	33	16.67
11 – 15 ปี	20	10.10
16 – 20 ปี	9	4.55

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=198)	ร้อยละ
21 – 25 ปี	40	20.20
มากกว่า 25 ปี	93	46.97
6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2559 – กันยายน 2560		
1-3 ครั้ง	57	28.79
4-6 ครั้ง	59	29.80
7-9 ครั้ง	32	16.16
10-12 ครั้ง	29	14.65
มากกว่า 12 ครั้ง	21	10.61
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	5	2.53
ไม่เกิน5,000 บาท	36	18.18
5,001-10,000 บาท	60	30.30
10,001-20,000 บาท	64	32.32
มากกว่า 20,000 บาท	33	16.67

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

#### 1. เพศ

การศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.04 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 45.96

#### 2. อายุ

การศึกษาเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า มีอายุมากกว่า 60 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.92 รองลงมาคือ อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.87, อายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.08, อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.57, อายุ 41 – 50 คิดเป็นร้อยละ 3.54 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

#### 3. ระดับการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.92 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, สูงกว่าปริญญาตรี และอื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.28, 14.65, 10.10, 4.04 และ 1.01ตามลำดับ

#### 4. อาชีพหลัก

การศึกษาเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ, อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ และ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.20, 19.19, 8.59, 5.05 และ 1.52 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.97 รองลงมาคือ 21-25 ปี, 5-10ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20, 16.67, 10.10, 4.55 และ 1.52 ตามลำดับ

6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561

การศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคือ 1-3 ครั้ง, 7-9 ครั้ง, 10-12 ครั้ง และ มากกว่า 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.79, 16.16, 14.65 และ 10.61 ตามลำดับ

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

การศึกษาเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท, คิดเป็นร้อยละ 32.32 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท, ไม่เกิน5,000 บาท, มากกว่า 20,000 บาท และ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 30.30, 18.18, 16.67 และ 2.53ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12-4.15

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.43	0.66	มาก	6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	0.58	มากที่สุด	5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.58	มากที่สุด	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.58	0.58	มากที่สุด	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.61	0.56	มากที่สุด	1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.56	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	4.54	0.46	<b>มากที่สุด</b>	



จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ( $\bar{X} = 4.58$ ), ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ), ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ), ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.14	0.57	มาก	3
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	3.96	0.76	มาก	4
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	3.92	0.75	มาก	5
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.50	0.58	มาก	2
5. คำบอกเล่า การชี้แจงของเจ้าหน้าที่	4.58	0.53	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คำบอกเล่า การชี้แจงของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมาคือ สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.50$ ), สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ( $\bar{X} = 4.14$ ) สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.50	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.47	มากที่สุด	2
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	0.45	มากที่สุด	1
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.48	มากที่สุด	4
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.69	0.47	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.73$ ), ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.69$ ), ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.53	0.57	มากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.51	0.56	มากที่สุด	6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50	0.55	มาก	7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.54	0.54	มากที่สุด	4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด	3
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	0.49	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.45	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.64$ ), การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ), ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.54$ ), สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ), ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.50$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสาธารณสุข

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=224)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	104	46.43
หญิง	120	53.57
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	19	8.48
20 – 30 ปี	57	25.45
31 – 40 ปี	34	15.18
41 – 50 ปี	56	25.00
51 – 60 ปี	48	21.43
มากกว่า 60 ปี	10	4.46
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	45	20.09
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	74	33.04
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	10.71
ปริญญาตรี	69	30.80
สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.91
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้รับการศึกษา	1	0.45
4. อาชีพหลัก		
เกษตรกร	18	8.04
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	84	37.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	4.46
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	55	24.55
อื่นๆ ได้แก่ ประมง	54	24.11
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม		
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	3.57
5 – 10 ปี	24	10.71
11 – 15 ปี	34	15.18
16 – 20 ปี	29	12.95

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=224)	ร้อยละ
21 – 25 ปี	45	20.09
มากกว่า 25 ปี	84	37.50
6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560 – กันยายน 2561		
1-3 ครั้ง	97	43.30
4-6 ครั้ง	65	29.02
7-9 ครั้ง	32	14.29
10-12 ครั้ง	20	8.93
มากกว่า 12 ครั้ง	10	4.47
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	15	6.70
ไม่เกิน5,000 บาท	12	5.36
5,001-10,000 บาท	60	26.79
10,001-20,000 บาท	96	42.86
มากกว่า 20,000 บาท	41	18.30

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

#### 1. เพศ

การศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.57 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.43

#### 2. อายุ

การศึกษาเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า มีอายุ 20 – 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25.45 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00, อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.43, อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.18, อายุต่ำกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 8.48 และ อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.46 ตามลำดับ

#### 3. ระดับการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.04 รองลงมาคือ ปริญญาตรี, ประถมศึกษา, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, สูงกว่าปริญญาตรี และอื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.80, 20.09, 10.71, 4.91 และ 0.45 ตามลำดับ

#### 4. อาชีพหลัก

การศึกษาเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, อื่นๆ ได้แก่ ประมง, เกษตรกร และ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.55, 24.11, 8.04 และ 4.46 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ 21 – 25 ปี , 11-15 ปี , 16 – 20 ปี, 5 – 10 ปี, และ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.09, 15.18, 12.95, 10.71 และ 3.57 ตามลำดับ

6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน 2561

การศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน 2561ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง, 7-9 ครั้ง และ 10-12 ครั้ง และ มากกว่า 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.02, 14.29, 8.93 และ 4.47 ตามลำดับ

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

การศึกษาเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท, มากกว่า 20,000 บาท, ไม่มีรายได้ และไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.79, 18.30, 6.70 และ 5.36 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17 - 4.20

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.78	0.42	มากที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.42	มากที่สุด	4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.48	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ), ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ), ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.80$ ) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.78$ ) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.29	0.53	มาก	3
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.21	0.58	มาก	4
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.09	0.70	มาก	5
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.81	0.39	มากที่สุด	1
5. การอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่	4.80	0.40	มากที่สุด	2
รวม	4.44	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุขพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาคือ การอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.80$ ), สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ( $\bar{X} = 4.29$ ), สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ( $\bar{X} = 4.09$ )ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.38	มากที่สุด	4
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.33	มากที่สุด	1
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	มากที่สุด	5
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.41	มากที่สุด	6
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ), ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ), ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.83$ ) , ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.68	0.47	มากที่สุด	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.56	0.56	มากที่สุด	6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	0.49	มากที่สุด	5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด	5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.71	0.45	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.41	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.85	0.36	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.79$ ), คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.71$ ), สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ), ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ ) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
			$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ
1	ด้านจัดเก็บภาษี	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.34	87.13
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.12	0.49	82.37
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.36	0.42	87.13
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.34	86.33
		ภาพรวมทุกด้าน	4.29	0.34	85.74
2	ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.26	93.84
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.30	93.09
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.73	0.19	94.55
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.23	95.00
		ภาพรวมทุกด้าน	4.71	0.16	94.12
3	ด้านการพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.46	90.77
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.22	0.43	84.42
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.70	0.38	93.97
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.36	91.39
		ภาพรวมทุกด้าน	4.51	0.28	90.14
4	ด้านสาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.22	95.58
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.32	88.79
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.19	96.79
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.25	94.22
		ภาพรวมทุกด้าน	4.69	0.14	93.84
โดยรวมทั้ง 4 ด้าน			4.52	0.08	90.36

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมร้อยละ 90.36 และผลการศึกษารายด้าน พบดังนี้

1. ด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 85.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.13 รองลงมาคือพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.13, 86.33 และ 82.37 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 94.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ

95.00 รองลงมาคือ ฟังพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.55, 93.84 และ 93.09 ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 90.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 93.97รองลงมาคือ ฟังพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.39, 90.77 และ 84.42 ตามลำดับ

4. ด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 93.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.58 รองลงมาคือ ฟังพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.58, 94.22 และ 88.79 ตามลำดับ

#### **ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในแต่ละงาน พบว่า ประชาชนต้องการให้เพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น เพื่อที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง