

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 400 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านทะเบียน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และงานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ นานาคักดี)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมสักแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.51	94.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.55	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมสักแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านทะเบียน	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 โดยงานด้านทะเบียน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และงานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านทะเบียน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ งานด้านทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

2. งานด้านโยธา

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.59	93.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.68	91.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ งานด้านโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80

3. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.50	93.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.55	94.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20

5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.62	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.73	0.58	94.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านทะเบียน	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
งานด้านโยธา	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.59	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.68	91.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.50	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.55	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.62	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด