



มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลบ้านดอน

อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา





คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับ ความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2564



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ตอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชน
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3) งานด้านทะเบียนราษฎร
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) งานด้านสาธารณสุข
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชน (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D. = 0.43) และงานด้านสวัสดิการสังคมขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D. = 0.39) ตามลำดับ



กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ตอง จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินการ ขอขอบคุณที่มคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบ คอมพิวเตอร์

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีม ผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และ ประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการ ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศุภชัย วิชาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2564



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
ข้อมูลพื้นฐาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	45
กลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	50
งานด้านพัฒนาชุมชน	61
งานด้านทะเบียนราษฎร	71
งานด้านสาธารณสุข	81
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	95
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	101
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	102
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	103
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	123
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	135
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	136



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	51
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	52
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน	55
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	56
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	57
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	58
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	59
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน	61
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชน	62
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน ในภาพรวมรายด้าน	65
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน	66
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน	67
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชน	68
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน	69
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร	60
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านทะเบียนราษฎร	71
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ในภาพรวมรายด้าน	75



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร	76
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร	77
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านทะเบียนราษฎร	78
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร	79
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข	81
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข	82
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ภาพรวมรายด้าน	85
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	86
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	87
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข	88
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	89
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอเดิมอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของ เทศบาลตำบล	91
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี	93



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลบ้านดอน	15
ภาพที่ 2 เทศบาลตำบลบ้านดอน	16
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศเทศบาลตำบลบ้านดอน	16
ภาพที่ 4 โครงการแข่งขันกีฬาต่อต้านยาเสพติด	29
ภาพที่ 5 ศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไตดาโบราณ หมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไตดา	32
ภาพที่ 6 งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยทรงดำ	34
ภาพที่ 7 ผลิตภัณฑ์สินค้าทอผ้าที่กระตุก	35
ภาพที่ 8 ลงพื้นที่ให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	37
ภาพที่ 9 กิจกรรมฝึกอบรมเรื่องการทำน้ำยาเอนกประสงค์	38
ภาพที่ 10 กิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องสมุนไพร	39
ภาพที่ 11 โครงการร้านอาหารสะอาดปลอดภัยและลดการใช้โฟม	39



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่จำเป็นต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือ มีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้



จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร์ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชน
- 3) งานด้านทะเบียนราษฎร์
- 4) งานด้านสาธารณสุข



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2564

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษานี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e}\right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5}\right)^2$$

$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้



จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- | | | |
|---|-------|--------|
| 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวน | 100 คน |
| 3) งานด้านทะเบียนราษฎร | จำนวน | 100 คน |
| 4) งานด้านสาธารณสุข | จำนวน | 100 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ



4. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านดอน 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกต ได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็น ความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อ ความ ต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ขอบใจเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่ง ไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการ ประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวม ของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมิน ค่าต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับ ความ คาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน



พิน คงพูล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจซึ่ง จะก่อให้เกิดบุคคล มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่



ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความต้องการในขั้นต่างๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบ



อาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ต (1961) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ต

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนกและความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง



ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติกิจยรรยง (2536) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “ การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความ สะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา



V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความ สนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้า มีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้
อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจ ในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สีบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้ จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจ อธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงิน งบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรองรับบริการ



จากรัฐบาลเพียง แห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงิน งบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบา ภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการ ปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็ง กว่า การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดง ให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของ หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาด ใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่ง สหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยงานปกครองส่วน



ท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการ ดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการ ควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทาง การเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการ ปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่ จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่างๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านดอน

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัด สุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลบ้านดอน

วิสัยทัศน์

แหล่งเกษตรกรรมรุ่งเรือง บ้านเมืองน่าอยู่ เคียงคู่วัฒนธรรมการศึกษา ปวงประชาปลอดภัย

2.4.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

อาณาเขต

ตำบลบ้านดอน มีพื้นที่ครอบคลุมจำนวน 9 หมู่บ้าน ระยะทางห่างจากอำเภอ อุ้มทอง ประมาณ 13 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ 45 กิโลเมตร ครอบคลุม พื้นที่ประมาณ 36.62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 22,887.50 ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลยั้งทะลายและตำบลเจดีย์

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลสระพังลาน และ ตำบลดอนมะเกลือ ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสระยายโสม



สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านดอน

ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านดอน อำเภอ อุ้มทอง จังหวัด สุพรรณบุรี

- โทรศัพท์ 035 – 446-509 ต่อ 104

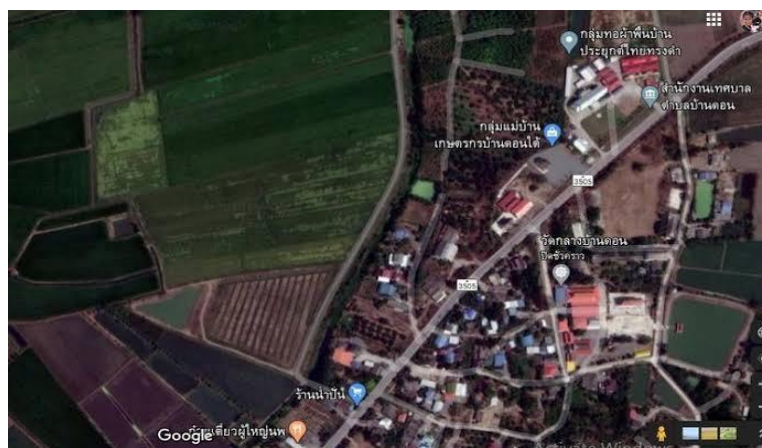
- โทรสาร. 035 – 446-509 ต่อ 111



ภาพที่ 2 เทศบาลตำบลบ้านดอน

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีบางส่วนเป็นพื้นที่ดอน มีระบบคลองชลประทานตัดผ่าน (ตามโครงการชลประทาน) มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลอง บึง บ่อน้ำ



ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศเทศบาลตำบลบ้านดอน



3) ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลบ้านดอนมีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและลมฝ่ายใต้ โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปีประมาณ 27 – 30 องศาเซลเซียส และมีอุณหภูมิสูงสุดในช่วงเดือนมีนาคม – มิถุนายน ประมาณ 35 - 41 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุด ช่วงเดือนธันวาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์

4) ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่ของดินโดยทั่วไปเป็นดินตะกอนปนทรายและดินลูกรัง บางพื้นที่มีลักษณะเป็นดินร่วนปนดินเหนียวมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างสูง การระบายน้ำปานกลาง

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ได้ประกาศปรับขนาดเทศบาล จากเทศบาลขนาดเล็กเป็นเทศบาลขนาดกลาง ตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม 2555 แบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต จำนวน 9 หมู่บ้าน มีระยะทางห่างจากอำเภอ อุทุมพร ประมาณ 13 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ 45 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 36.62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 22,887.50 ไร่

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อ สกุล (ผู้ใหญ่บ้าน)	เบอร์โทรติดต่อ
1	บ้านดอน	นาย นิติชัย แสงเพชรอ่อน	093-259-8295
2	บ้านยางลาว	นาย สยาม ไผ่เพชร	081-193-8312
3	บ้านยางไทย	กำนัน ประวิง ใจบุญ	092-827-3668
4	บ้านหัวทำนบ	นาย ธรรมนุญ ศรีสุข	086-369-9088
5	บ้านดอนไฟไหม้	นาย สุวิน มิ่งขวัญ	062-542-2197
6	บ้านดอนใต้	นาย สืบพงษ์ ออเพชร	098-835-9290
7	บ้านดอนปอ	นาย ทองหล่อ บองเพชร	087-151-9202
8	บ้านป่อ	นาย นพพร เพชรแอ	081-007-7317
9	บ้านดอนไฮ	นาย สุเทพ แทนเพชร	080-111-6901



2) การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบล บ้านดอน เป็น 1 เขต เลือกตั้ง (ทั้งตำบล) และแบ่งเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น เป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 บางส่วน หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 2 บางส่วน หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอนส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรม ของเทศบาลในการดำเนินการกิจต่างๆ เช่น การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการ สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้ง การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาท้องถิ่น และกิจกรรมอื่นๆ ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 6,004 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย
เขตที่ 1 จำนวน 2,915 คน
เขตที่ 2 จำนวน 3,089 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครึ่งล่าสุด (พ.ศ. 2564)

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 4,664 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 6,004 คน คิดเป็นร้อยละ 77.68

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล รายละเอียด ดังนี้

เขตที่ 1 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 2,915 คน มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 2,301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.93

เขตที่ 2 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 3,089 คน มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 2,360 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40



คณะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน มีดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายทรงบท คุ่มฉายา	นายกเทศมนตรี	086-168-7299
2	นายสมบัติ คุ่มฉายา	รองนายกเทศมนตรี	089-211-3102
3	นายเกรียงไกร กสิกิจพาณิชย์	รองนายกเทศมนตรี	098-918-1559
4	นายอัศววัฒน์ บุญสูงเพชร	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	098-163-2662
5	นายประสิทธิ์ เตี้ยะเพชร	เลขานุการนายกเทศมนตรี	096-846-1374
6	นายธงชัย ลุ่มเพชร	ประธานสภาฯ	089-532-4126
7	นายอนุชิต แก้วเพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	083-207-9197
8	นายสุพิน เพชรดำดี	สมาชิกสภาฯ เขต 1	087-155-3802
9	นายนิสัน พันธุ์เพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	081-943-0667
10	นายทุน แสงเพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	081-033-5108
11	นายชิษณุพงษ์ ตาลเพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	086-177-8344
12	นายเอื้ออังกูร แทนแพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	087-170-8729
13	นาย กวีวัฒน์ มนตรี	สมาชิกสภาฯ เขต 2	082-562-6551
14	นายคณิง โพธิ์	สมาชิกสภาฯ เขต 2	089-149-5808
15	นายชัยวัฒน์ กสิกิจพาณิชย์	สมาชิกสภาฯ เขต 2	082-689-0191
16	นายประเสริฐ ผิวดี	สมาชิกสภาฯ เขต 2	087-215-9593
17	นายไพรัชน์ ม่วงเพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 2	084-160-4921



3) ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ปี2562			ปี2563			ปี2564		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านดอน	262	261	523	263	258	521	264	261	525
2	บ้านยางลาว	646	684	1,330	636	679	1,315	632	676	1,308
3	บ้านยางไทย	744	816	1,560	753	833	1,586	746	833	1,582
4	บ้านหัวทำนบ	416	425	841	417	427	844	416	427	843
5	บ้านดอนไฟไหม้	163	173	336	164	173	337	160	171	331
6	บ้านดอนใต้	464	489	953	455	490	945	452	489	941
7	บ้านดอนปอ	208	204	412	212	201	413	212	199	411
8	บ้านบ่อ	401	476	877	411	480	891	408	474	882
9	บ้านดอนไฮ	390	412	802	388	392	780	387	394	781
รวมทั้งสิ้น		3,694	3,940	7,634	3,699	3,933	7,632	3,680	3,924	7,604

ข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอนปี 2564 ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2564

ข้อมูลจำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ปี2561	ปี2562	ปี2563	ปี 2564
1	บ้านดอน	140	143	148	149
2	บ้านยางลาว	372	363	366	366
3	บ้านยางไทย	350	354	365	366
4	บ้านหัวทำนบ	211	200	207	207
5	บ้านดอนไฟไหม้	82	82	85	85
6	บ้านดอนใต้	249	252	255	257
7	บ้านหนองปอ	101	98	103	103
8	บ้านบ่อ	242	243	256	256
9	บ้านดอนไฮ	233	241	252	252
รวมทั้งสิ้น		1,980	1,976	2,037	2,041



ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากร	ชาย	หญิง	รวม
เยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี	722	729	1,451
อายุ 18-60 ปี	2,311	2,293	4,604
ผู้สูงอายุ อายุมากกว่า 60 ปี	647	902	1,549
รวมทั้งสิ้น	3,680	3,924	7,604

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน ณ เดือน ธันวาคม ของทุกปี (ปี 2564 ข้อมูล ณ มีนาคม 2564)

2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม

1) การศึกษา

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านดอนมีสถานศึกษา ในระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 2 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สังกัด	เทศบาลตำบลบ้านดอน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านดอน	แห่ง
ครูผู้ดูแลเด็ก คศ. 1	1 คน
ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)	1 คน
พนักงานจ้างเหมาบริการ	2 คน
นักเรียน (เด็กปฐมวัย)	54 คน



สังกัด	สพฐ.	
	ชาย	หญิง
โรงเรียนสังกัด สพฐ.ในพื้นที่เทศบาลโรงเรียนวัดกลางบ้านดอน (หมู่ที่ 8)		
ระดับก่อนประถมศึกษา (อนุบาล)		
-จำนวนครู	-	2 คน
-จำนวนห้องเรียน	2 ห้อง	
-จำนวนนักเรียน	17 คน	15 คน
ระดับประถมศึกษา		
-จำนวนครู	3 คน	4 คน
-จำนวนห้องเรียน	6 ห้อง	
-จำนวนนักเรียน		
ป.1	10 คน	12 คน
ป. 2	7 คน	8 คน
ป. 3	5 คน	6 คน
ป. 4	5 คน	5 คน
ป. 5	4 คน	5 คน
ป. 6	8 คน	8 คน
รวม	39 คน	44 คน
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น		
-จำนวนครู	2 คน	4 คน
-จำนวนห้องเรียน	3 ห้อง	
-จำนวนนักเรียน		
ม. 1	8คน	5 คน
ม. 2	5 คน	6 คน
ม. 3	5 คน	7 คน
รวมทั้งสิ้น	18 คน	18 คน
โรงเรียนวัดยางสว่างอารมณ์(หมู่ที่2) ระดับก่อนประถมศึกษา(อนุบาล)		
-จำนวนครู		2 คน
-จำนวนห้องเรียน	2 ห้อง	



-จำนวนนักเรียน	22 คน	10 คน
ระดับประถมศึกษา		
-จำนวนครู	1 คน	5คน
-จำนวนห้องเรียน	6 คน	
-จำนวนนักเรียน		
ป.1	12 คน	16 คน
ป.2	5 คน	13 คน
ป.3	7 คน	7 คน
ป.4	12 คน	15 คน
ป.5	6 คน	10 คน
ป.6	9 คน	7 คน
รวมทั้งสิ้น	51 คน	68 คน
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น		
-จำนวนครู	2 คน	5 คน
-จำนวนห้องเรียน	3 คน	
-จำนวนนักเรียน		
ม.1	6 คน	4 คน
ม.2	13 คน	3 คน
ม.3	5 คน	13 คน
รวมทั้งสิ้น	24 คน	20คน
โรงเรียนบ้านหัวท้านบ(หมู่ที่4) ระดับก่อนประถมศึกษา(อนุบาล)		
-จำนวนครู	-	1 คน
-จำนวนห้องเรียน	2 คน	
-จำนวนนักเรียน	8 คน	10 คน
ระดับประถมศึกษา		
-จำนวนครู	1 คน	5 คน
-จำนวนห้องเรียน	6 ห้อง	
-จำนวนนักเรียน		
ป. 1	2 คน	2 คน



ป. 2	2 คน	1 คน
ป. 3	5 คน	3 คน
ป. 4	2 คน	6 คน
ป. 5	8 คน	7 คน
ป. 6	3 คน	4 คน
รวมทั้งสิ้น	22 คน	23 คน
โรงเรียนวัดศรีสร้อยเพชร(หมู่ที่5) ระดับก่อนประถมศึกษา(อนุบาล)		
-จำนวนครู	-	1 คน
-จำนวนห้องเรียน	2 คน	
-จำนวนนักเรียน	2 คน	6 คน
ระดับประถมศึกษา		
-จำนวนครู	1 คน	2 คน
-จำนวนห้องเรียน	6 คน	
-จำนวนนักเรียน		
ป. 1	5 คน	-
ป. 2	2 คน	-
ป. 3	4 คน	3 คน
ป. 4	5 คน	1 คน
ป. 5	6 คน	2 คน
ป.6	6 คน	2 คน
รวมทั้งสิ้น	28 คน	8 คน
ที่มาของข้อมูล (กองการศึกษา ณ เดือน กรกฎาคม2564)		

2) สาธารณสุข

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอน จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง
- คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลบ้านดอน
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบ้านดอน



มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

- ทีมกู้ชีพ และ รถกู้ชีพ - กู้ภัย ประจำเทศบาลตำบลบ้านดอน จำนวน 1 คัน

(2) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลบ้านดอน แยกรายหมู่บ้าน รายละเอียด ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(คน)
1	10
2	19
3	26
4	17
5	6
6	17
7	6
8	15
9	16
รวม	132

ลำดับ ที่	โรคที่เข้ารับการรักษา	จำนวนผู้ป่วย(ราย)		
		ปี 62 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 63 (ม.ค.-ธ.ค.)	ปี 64 (ม.ค.-มี.ค.)
1	โรคติดเชื้อและปรสิต	57	37	6
2	เนื้องอก (รวมมะเร็ง)	0	1	0
3	โรคเลือดและอวัยวะสร้างเลือดและความผิดปกติเกี่ยวกับภูมิคุ้มกัน	0	0	0
4	โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และ เมตาบอลิซึม	87	94	205
5	ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	2	11	11
6	โรคระบบประสาท	0	0	0
7	โรคตาบางส่วนประกอบของตา	24	45	10
8	โรคหูและปุ่มกกหู	1	0	0
9	โรคระบบไหลเวียนเลือด	246	256	673



10	โรคระบบหายใจ	561	405	86
11	โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก	548	380	48
12	โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	174	134	34
13	โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่าง และเนื้อเยื่อเสริม	13	18	2
14	โรคระบบสืบพันธุ์ร่วมปัสสาวะ	0	0	0
15	ภาวะแทรกซ้อนในการตั้งครรภ์ การคลอด และระยะหลังคลอด	0	0	0
16	ภาวะผิดปกติของทารกที่เกิดขึ้นในระยะปริกำเนิด (อายุครรภ์ 22 สัปดาห์ ถึง 7 วัน หลังคลอด)	0	0	0
17	รูปร่างผิดปกติแต่กำเนิด การพิการจนผิดรูปแต่กำเนิด และโครโมโซมผิดปกติ	0	0	0
18	อาการแสดงและสิ่งผิดปกติที่พบได้จากการตรวจทางคลินิก และห้องปฏิบัติการที่ไม่สามารถจำแนกโรคกลุ่มอื่นได้	612	494	126
19	การเป็นพิษ และผลที่ตามมา	0	0	0
20	อุบัติเหตุจากการขนส่ง และผลที่ตามมา	0	0	0
21	สาเหตุจากภายนอกอื่น ๆ ที่ทำให้ป่วยหรือตาย	17	17	5

ที่มา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอน ข้อมูล 31 มีนาคม 2564

3) อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านดอนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น และได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประจำตำบลบ้านดอนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรสระยายโสม โดยหากเกิดปัญหาในพื้นที่ ประชาชนจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปตรวจสอบให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น

4) สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. วัดยางสว่างอารมณ์ หมู่ที่ 2



2. วัดยางไทยเจริญผล หมู่ที่ 3
3. วัดหัวทำนบ หมู่ที่ 4
4. วัดดอนไฟไหม้ หมู่ที่ 5
5. วัดกลางบ้านดอน หมู่ที่ 8

5) การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลบ้านดอน ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ผู้สูงอายุ * ณ ปัจจุบัน สามารถขึ้นทะเบียนล่วงหน้าได้ตลอดปี แต่การรับเบี้ยได้รับในปีถัดไป *

หมู่ที่	บ้าน	ผู้สูงอายุ-รับเบี้ยยังชีพ		
		ปี2562	ปี2563	ปี2564
1	บ้านดอน	109	110	112
2	บ้านยางลาว	258	269	276
3	บ้านยางไทย	256	255	259
4	บ้านหัวทำนบ	159	165	168
5	บ้านดอนไฟไหม้	45	48	48
6	บ้านดอนใต้	163	171	177
7	บ้านหนองป่อ	82	91	87
8	บ้านบ่อ	186	188	192
9	บ้านดอนไฮ	68	170	165
รวม		1,426	1,467	1,484



ผู้พิการ ณ ปัจจุบันสามารถขึ้นทะเบียนล่วงหน้าได้ 1 เดือน เพื่อรับเบี้ยในเดือนถัดไป

หมู่ที่	บ้าน	ผู้พิการ-รับเบี้ยยังชีพ		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1	บ้านดอน	16	18	18
2	บ้านยางลาว	49	56	57
3	บ้านยางไทย	60	65	64
4	บ้านหัวทำนบ	33	35	34
5	บ้านดอนไฟไหม้	23	23	20
6	บ้านดอนไต้	34	33	35
7	บ้านหนองปอ	17	18	17
8	บ้านป่อ	38	40	35
9	บ้านดอนไฮ	48	54	48
รวม		318	342	328

ผู้ป่วยเอดส์ ณ ปัจจุบัน สามารถขึ้นทะเบียนได้ตลอด เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่น จะได้รับเบี้ยในเดือนถัดไป

หมู่ที่	บ้าน	ผู้ป่วยเอดส์-ที่มาแสดงตนขอรับเบี้ยยังชีพ		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1	บ้านดอน	-	-	-
2	บ้านยางลาว	5	3	1
3	บ้านยางไทย			
4	บ้านหัวทำนบ	1	1	2
5	บ้านดอนไฟไหม้	-	-	-
6	บ้านหนองไต้	1	1	1
7	บ้านหนองปอ	1	1	1
8	บ้านป่อ	5	5	5
9	บ้านดอนไฮ	2	2	2
รวม		15	13	12

ที่มา : กองสวัสดิการและสังคม ณ วันที่ 20 เมษายน 2564



6) ข้อมูลกีฬา นันทนาการ และพักผ่อน

โครงการแข่งขันกีฬาต่อต้านยาเสพติด บ้านดอนสามัคคีครั้งที่ ๓ โดยนายทรงบท คุ่มฉายา เป็นประธานเปิดการแข่งขันกีฬาต่อต้านยาเสพติด บ้านดอนสามัคคีครั้งที่ ๓ ประจำปี 2558 ระหว่างวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘ - ๒ สิงหาคม ๒๕๕๘ ณ สนามกีฬาโรงเรียนวัดกลางบ้านดอน



ภาพที่ 4 โครงการแข่งขันกีฬาต่อต้านยาเสพติด

2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

- ถนน ค. ส. ล. จำนวน 103 สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย
- ถนนหินคลุก จำนวน 5 สาย

2) การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ในพื้นที่ ร้อยละ 100 ของจำนวนครัวเรือน
- ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน จำนวน 435 จุด

3) การประปา

- ระบบประปาส่วนภูมิภาค มี 8 หมู่บ้าน ที่ใช้ระบบประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 และหมู่ที่ 3 บางส่วน



- ระบบประปาหมู่บ้าน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 9 ได้แก่ หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 2 บางส่วน ใช้ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 2, 5, 7 (บางส่วน) ใช้ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

ประชากรในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม

-กลุ่มอาชีพจำนวน 18 กลุ่ม

หมู่ที่	บ้าน	ชื่อกลุ่ม	ประธานกลุ่ม
1	บ้านดอน	-โรงสีชุมชน -ศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไทยคำโบราณ	-นายธิตชัย เพชรแสงอ่อน -นายอชิป ย้อนเพชร
2	บ้านยางลาว	-ทอผ้ากึ่งกระตูกบ้านยางลาว	นางไกร มั่นเพชร
3	บ้านยางไทย	-กลุ่มอาชีพปลาเค็ม -กลุ่มขนมไทย	-นางพยงค์ แสนชา -นางวาสนา พิทักษ์ทิม
4	บ้านดอนไฟไหม้	-แปรรูปสมุนไพร	นางกรวรรณ พิธสอน
5	บ้านดอนใต้	-ทอหม้อไม้	นางปราณี ออเพชร
6	บ้านหนองปอ	-ทำนาบัว -ทำพริกแกง -วิสาหกิจชุมชนบ้านดอนปอยั่งยืน	น.ส.พิณ ไฝเพชร น.ส.พิณ ไฝเพชร นายกุลิสร ไฝเพชร
7	บ้านบ่อ	-ดอกไม้จันทน์ -ร้านค้าชุมชน -น้ำดื่มชุมชน -พริกแกง -แปรรูปอาหาร -ทำก้อนเห็ด	น.ส.ธัญวรัตน์ หลักเพชร นางระเบียบ เหมเพชร นายขวัญเมือง แก้วบัวดี น.ส.สายทอง แก้วบัวดี นางบุญมี อินทร์แสน นายเนตร บุตรดาวงษ์
8	บ้านดอนไฮ	-วิสาหกิจชุมชน 89 นาทอง -ผลิตน้ำดื่มชุมชน	-นายทวี ทองเย็น -นายสุเทพ แทนเพชร



ข้อมูลการประกอบอาชีพ	จำนวน(คน)
วัยแรงงานรวม(อายุระหว่าง15- 59 ปี	4,046
1.อาชีพหลัก (ประชากรทั้งหมด)	
ว่างงาน	1,026
มีงานทำ	4,298
2.ประกอบอาชีพหลัก	
-ทำนา	1,000
-ทำไร่	38
-ทำสวน	12
-ปศุสัตว์	18
-เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	24
-ประมง	8
-เกษตรผสมผสาน	6
-หัตถกรรม	22
-ค้าขาย	255
-รับจ้างทั่วไป	1,633
-ธุรกิจส่วนตัว	164
-รับราชการ	177
-พนักงานของรัฐ	45
-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37
-พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	365
-อื่นๆ	494

ที่มา : การพัฒนาระบบข้อมูลตำบล (TCNAP) ปี 2563

2) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- อู่ซ่อมรถ 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 6
- โรงสี 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 2
- ตลาดสดเช้า 1 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 8
- ตลาดนัด 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 2
- ร้านค้าที่ประชาชนร่วมกันลงทุน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 8



3) การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลบ้านดอน ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภายในชุมชน การพักผ่อนโฮมสเตย์ / การจัดงานวัฒนธรรมประเพณี (ไทยทรงดำ) / เรือนไทยดำ / อาคารวัฒนธรรมไทยทรงดำ

จุดเด่นของหมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไทดำ ชุมชนบ้านดอนคือ เอือนกระตองเต่า เป็นบ้านของชาวไททรงดำหรือ ลาวโซ่ง ที่สร้างขึ้นตามแบบดั้งเดิมใช้ไม้ไผ่และหวาย ในการก่อสร้าง



ภาพที่ 5 ศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไตดำโบราณ หมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไทดำ

4) อุตสาหกรรม

- โรงงานหล่อพระ หมู่ที่ 6 - โรงงานเซรามิกส์ หมู่ที่ 2

5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ร้าน	หมู่ที่/ 2560- 61	หมู่ที่/ 2562	หมู่ที่/ 2563	หมู่ที่/ 2564
จำหน่ายของชำสินค้า อุปโภค บริโภค แอลกอฮอล์ อื่นๆ	ม.2/8/9	ม.3		ม.4
จำหน่ายอะไหล่รถ เครื่องจักร อุปกรณ์ รถยนต์ ประดับ ยนต์ รับซื้อรถเก่าของ เก่าต่างๆ	ม.2/3/4			
อยู่ซ่อมรถ	ม.6			
รับซ่อม ติดตั้งแอร์บ้าน งานดาวเทียม	ม.2			
เสื้อผ้า /รองเท้า / เสริมสวย / เสริมความงาม	ม.5/2/3	ม.5	ม.1	



ร้าน	หมู่ที่/ 2560- 61	หมู่ที่/ 2562	หมู่ที่/ 2563	หมู่ที่/ 2564
รับซื้อ-ขาย จำหน่ายสินค้าทางการเกษตร	ม.8/6	ม.7	ม.3	
อุปกรณ์วัสดุก่อสร้าง และ รับเหมาก่อสร้าง	ม.1			ม.2
จำหน่าย/ซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	ม.1			
ร้านผลิตกรอบรูป	ม.5			
เครื่องส่งหมันท์ ทีบศพ	ม.3			
ผลิตตุ๊กตาขึ้นศาลพระภูมิ		ม.3		
ซื้อ-ขายกุ้ง		ม.5	ม.5	
ขายเฟอร์นิเจอร์ / จัดทำเฟอร์นิเจอร์ไม้ / ตกแต่ง ภายใน			ม.8	
จำหน่ายก้อนเห็ด และพรรณไม้ต่างๆ			ม.8	
ร้านอาหาร			ม.6	ม.4
จำหน่ายอาหารสด			ม.8	

ข้อมูลจากงานจัดเก็บรายได้ ทต.บ้านดอน ณ เมษายน 2564

2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

- ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

2) ประเพณีและงานประจำปี

- งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยทรงดำ
- งานสืบสานประเพณีเลี้ยงศาล ประจำปีหมู่บ้าน- งานสืบสานประเพณีทำบุญตักบาตรนางฟ้า
ประมาณเดือน เมษายน ประมาณเดือน เมษายน – กันยายน ประมาณเดือน วันออกพรรษาของทุกปี



ภาพที่ 6 งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยทรงดำ

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการเชื่อมโยงการดำเนินการร่วมกันระหว่างสภาวัฒนธรรมตำบล บ้านดอนและเครือข่ายต่าง ๆ ในพื้นที่ซึ่งประกอบด้วยศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไตดำโบราณ กลุ่มผ้าทอกี กระตุก แตรวง และหมอแคน โดยมีการสร้างเครือข่ายจากคนในชุมชนตำบลบ้านดอน ผ่านเด็กเด็ก/เยาวชน และมีการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวเชื่อมโยงเครือข่ายภายในตำบลและภายนอกตำบล เพื่อให้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นของตำบลบ้านดอนไม่สูญหายไป ในปัจจุบันใช้ภาษาไทย และภาษาไทดำ ในการติดต่อระหว่างกัน

ภาษาถิ่นในพื้นที่ตำบลบ้านดอนจะมีภาษาที่เป็นเอกลักษณ์ของคนในพื้นที่ คือ ภาษาไทดำ หรือภาษาไทยโซ่ง จัดอยู่ในตระกูลภาษาไท-กะได (Tai-Kadai Language Family) ภาษาพูด มีสำเนียง

ค่อนข้างตาและสั้นกว่าคาในภาษาไทยภาคกลาง ลักษณะคล้ายคลึงกับภาษาไทยภาคอีสาน และภาษาไทย ภาคเหนือ ชาวไทยทรงดำมีภาษาและตัวอักษรที่ใช้เป็นของตนเอง ตั้งแต่มีการตั้งถิ่นฐานอยู่ที่สิบสองจุไท ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน

ภาษาพูดและภาษาเขียนของชาวไทยทรงดำนั้น สามารถอธิบายได้ว่า ภาษาพูดของชาวไทยทรงดำจะเป็นภาษาที่ไม่เหมือนใคร มีเสียงสูงและเสียงต่ำในอักษรตัวเดียว ส่วนภาษาเขียนจะมีลักษณะเหมือน อักษรไทยผสมกับอักษรขอม ซึ่งจะมีพยัญชนะ 38 ตัว พิเศษอีก 1 ตัว หน่วยเสียงทั้งหมด 17 หน่วยเสียง และมีสระทั้งหมด 22 ตัว



4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เนื่องด้วยประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านดอนส่วนใหญ่เป็นคนไทยเชื้อสายไทดำ จึงทำให้ประชาชนหมู่ที่ 2 บ้านยางลาว ได้มีแนวคิดจัดตั้งกลุ่มทอผ้าที่กระตุก ขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 โดย เริ่มแรกมีสมาชิกกลุ่มจำนวน 15 คน ต่อมาเพิ่มขึ้นถึงปัจจุบัน มีสมาชิกทั้งสิ้น 53 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการอนุรักษ์ผ้าทอ และการปักลายผ้าแบบชาวไททรงดำ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาฝีมือของสมาชิกให้มี ความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งต่อมามีการพัฒนาส่งเสริมให้เยาวชนใช้กระเป๋าที่มีลายดอกของชาวไททรงดำ เรียกว่ากระเป๋าคุณธรรม และทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้น้อมถวายสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา และเข้าร่วมเป็นโครงการพระราชดำริ ยังความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชนตำบลบ้านดอน ได้รับ การคัดเลือกให้เป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ระดับ 5 ดาวสินค้าที่ได้รับ ความสนใจจากผู้ชอบงานฝีมืออีกอย่างหนึ่งคือ งานฝังมุกบนเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่นดา โต๊ะหมู่บูชา แก้ว อ้อ อาสนะพระ กรอบรูป

และจากการที่ในชุมชนมีกล้วยจำนวนมาก ทำให้มีกลุ่มบุคคลเกิดแรงบันดาลใจในการ นำกล้วยมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์กล้วยฉาบ จนได้รับการคัดเลือกเป็นสินค้าระดับหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 7 ผลิตภัณฑ์สินค้าทอผ้าที่กระตุก



2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1) ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ พื้นที่ตำบลบ้านดอนส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มและที่ดอน สภาพของดินโดยทั่วไปเป็นดินตะกอน ปนทราย และดินลูกรัง บางพื้นที่มีลักษณะเป็นดินร่วนบนดินเหนียวมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างสูง การระบายน้ำปานกลาง นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำธรรมชาติ

2) แหล่งน้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำลำคลองธรรมชาติ การประปาส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพร และระบบประปาหมู่บ้าน ได้แก่

- น้ำจากระบบการประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ หมู่ที่ 1 , 6 , 8 , 4 ,5 ,7 และ 2 บางส่วน
- น้ำจากระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 ได้แก่ ผู้ใช้น้ำหมู่ที่ 3 และ 2 บางส่วน – น้ำจากระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 ได้แก่ ผู้ใช้น้ำหมู่ที่ 9
- แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลองระบายน้ำ จำนวน 7 แห่ง

1. คลอง บ้านดียาง (หมู่ที่ 1/6/8/2 และ 3)

2. คลอง D ยุ่งทะเลาย (หมู่ที่ 8 / 9)

3. คลองปู่เจือ

4. คลองด้วน

5. คลองผู้ใหญ่เส็ง

6. คลองห้องแมว

7. คลองหนองสองบ่อ

(หมู่ที่ 1) (หมู่ที่ 2) (หมู่ที่ 3) (หมู่ที่ 4) (หมู่ที่ 7)

คลองส่งน้ำ จำนวน 6 สาย

คลองส่งน้ำชลประทาน (1R-4R-5L-2L) หมู่ที่ 1

คลองส่งน้ำชลประทาน 20 (4R-5L-2L) หมู่ที่ 1,6

คลองส่งน้ำชลประทาน (2L-3R-5L-2L) หมู่ที่ 3

คลองส่งน้ำชลประทาน (4R-5L-2L) หมู่ที่ 6

คลองส่งน้ำชลประทาน (5L-2L-2L) หมู่ที่ 4

คลองส่งน้ำชลประทาน (5L-2L) หมู่ที่ 6, 9



คลองส่งน้ำชลประทาน (1R-2R-3R-5L-2L) หมู่ที่ 6, 7

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

สระน้ำสาธารณะ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

1. สระน้ำ หมู่ที่ 1 จำนวน 2 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนายสมชาย เพชรซ้อน และบริเวณหลังบ้านนายสุพิน เพชรดำดี

2. สระน้ำ หมู่ที่ 2 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนาง ทูเรียน ตาลเพชร

3. สระน้ำ หมู่ที่ 5 จำนวน 2 สระ ได้แก่ บริเวณวัดดอนไฟใหม่ และบริเวณ บ้านนายสุพรรณ

มิ่งขวัญ

4. สระน้ำ หมู่ที่ 6 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนาย สวรรค์ ซ้อนเพชร

5. สระน้ำ หมู่ที่ 7 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนายขวัญชัย บองเพชร

7. สระน้ำ หมู่ที่ 8 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณวัดกลางบ้านดอน

8. สระน้ำ หมู่ที่ 9 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณประปาหมู่บ้าน

2.4.8 ด้านกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาชุมชน

1) งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

กองสวัสดิการสังคม ร่วมกับ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านดอน ลงพื้นที่ให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ หมู่ที่ 1-9 ประจำเดือนมกราคม 2564 ในวันที่ 5 มกราคม 2564



ภาพที่ 8 ลงพื้นที่ให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ



2) งานด้านพัฒนาชุมชน

กิจกรรมฝึกอบรมเรื่องการทำน้ำยาเอนกประสงค์

กองสวัสดิการสังคม ร่วมกับ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภออุ้มทอง ร่วมนิเทศการจัดโครงการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน กิจกรรมฝึกอบรมเรื่องการทำน้ำยาเอนกประสงค์ (แบบออนไลน์ผสมออนไซต์) ณ หมู่ที่ 9 บ้านดอนไฮ ตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี



ภาพที่ 9 กิจกรรมฝึกอบรมเรื่องการทำน้ำยาเอนกประสงค์

กองสวัสดิการสังคม ร่วมกับ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภออุ้มทอง ร่วมนิเทศการจัดโครงการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องสมุนไพรธรรมชาติ สู้ภัยโควิด-19 (แบบออนไลน์ผสมออนไซต์) ณ หมู่ที่ 8 บ้านบ่อ ตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี



ภาพที่ 19 กิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องสมุนไพรธรรมชาติ

3) งานด้านสาธารณสุข

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำโครงการร้านอาหารสะอาดปลอดภัยและลดใช้โฟม เพื่อปลูกจิตสำนึกการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการใช้เครื่องปรุงอาหารและภาชนะอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ลดปัญหาขยะมูลฝอยเป็นแหล่งสัตว์นำโรค ลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมจากการกำจัดขยะโดยร่วมมือของทุกภาคส่วน และเพื่อลดการใช้โฟมและพลาสติกบรรจุอาหารที่ก่อให้เกิดโรค กลุ่มเป้าหมายจำนวน 50 คน เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2563 ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลบ้านดอน



ภาพที่ 11 โครงการร้านอาหารสะอาดปลอดภัยและลดใช้โฟม



2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลัก สาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้ เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการ ร่วมกันพัฒนา 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กัน ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จัก แสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกัน และกันคิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

สุธรรม หนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอ พุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การ ให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ การดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้



พิกัด ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

วรรณิ เตียววิศเรศ (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่าประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลสูงเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

อำกร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของ ประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านส่งเสริมสุขภาพ ชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่อง การพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของ ประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกัน อย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน



พงษ์ไพบุลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนด กระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พูดจาไพเราะและมีความสุขความเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

แอนนา สำราญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการวัดระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอกะรุ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจเป็นธรรม และเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านครอบครัวอบอุ่นระดับความสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชุมชนเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมดี มีนิเวศสมดุลระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสังคมมีประชาธิปไตยมีธรรมาภิบาลระดับความสุขอยู่ระดับมาก ดังนั้นจากการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการพัฒนาตำบลควรให้ความสำคัญนโยบายสาธารณะที่เน้นคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มีความสุขอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดไป

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) นำเสนอรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ



ประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการ ด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

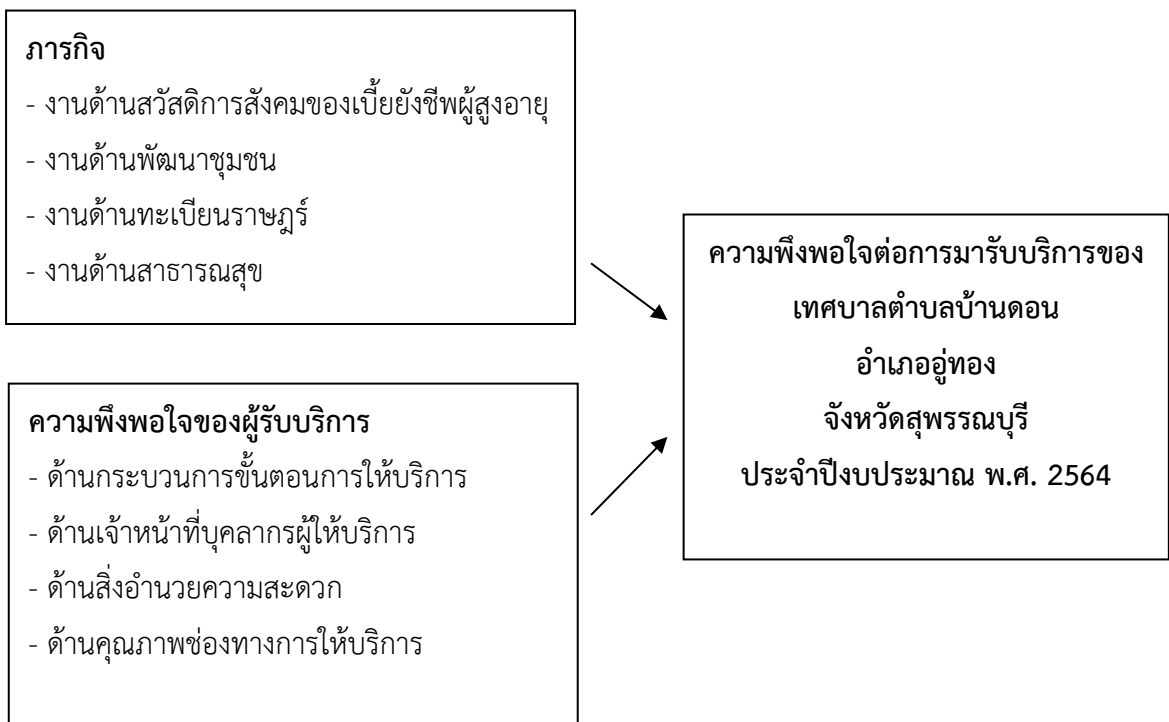
Emma and Bob (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพวกเขา และวิธีการที่พวกเขามี ปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นใน การให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

Walle and Ryzin (2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง



2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวทางการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้





บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงาน 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้



$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e}\right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5}\right)^2$$

$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 2.1 งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน 100 คน |
| 2.2 งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวน 100 คน |
| 2.3 งานด้านทะเบียนราษฎร | จำนวน 100 คน |
| 2.4 งานด้านสาธารณสุข | จำนวน 100 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 4 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของชมพูนุช กาศสกุล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1) ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ตอนที่ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย



- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

หาค่าความถูกต้องและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบดูความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอจรา ชานิประศาสน์, 2547: น.145-146)

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน - 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อ โดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

หลังจากดำเนินการปรับแก้เครื่องมือตามที่ยุเชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะแล้ว ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์โดยค่าที่ยอมรับได้โดยทั่วไปคือต้องมากกว่า 0.8 (Streiner & Norman, 1995, p.7)

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

- 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชน มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.95
- 3) งานด้านทะเบียนราษฎร มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97
- 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.95

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

ผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน โดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ 0.93 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเชื่อมั่น

ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) ดังนี้

คะแนน	5 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ 0.80 &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านดอน อำเภอดู่ตอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. งานด้านพัฒนาชุมชน
3. งานด้านทะเบียนราษฎร
4. งานด้านสาธารณสุข

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการ แจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนก รายการแต่ละด้าน

1. งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตาม หัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	19	19.00
	10.01 – 12.00 น.	35	35.00
	12.01 – 14.00 น.	35	35.00
	14.01 น. – เวลาปิด	11	11.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	14	14.00
	11 – 20 นาที	37	37.00
	21 – 30 นาที	27	27.00
	31 – 40 นาที	22	22.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. และ 12.01 – 14.00 น. (ร้อยละ 35) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 37)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ย
ยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	39	39.00
	หญิง	61	61.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	38	38.00
	สมรส	59	59.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	3	3.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	8.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	18	18.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	21	21.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	26	26.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	14	14.00
	ปริญญาตรี	13	13.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	13	13.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	35	35.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	52	52.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	7.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	35	35.00
	เกษตรกร/ประมง	41	41.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.00
	ว่างงาน	2	2.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	35	35.00
	5,001 – 10,000	41	41.00
	10,001 – 15,000	16	16.00
	15,001 – 20,000	3	3.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
ไม่มีรายได้	5	5.00	
รวม	100	100	



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทาง รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	25	25.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	52	52.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	23	23.00
รวม		100	100
ช่องทาง การรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	9	9.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน	24	24.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	67	67.00
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59) ระดับการศึกษาม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า (ร้อยละ 26) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 52) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 41) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 41) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 52) และส่วนใหญ่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 67)

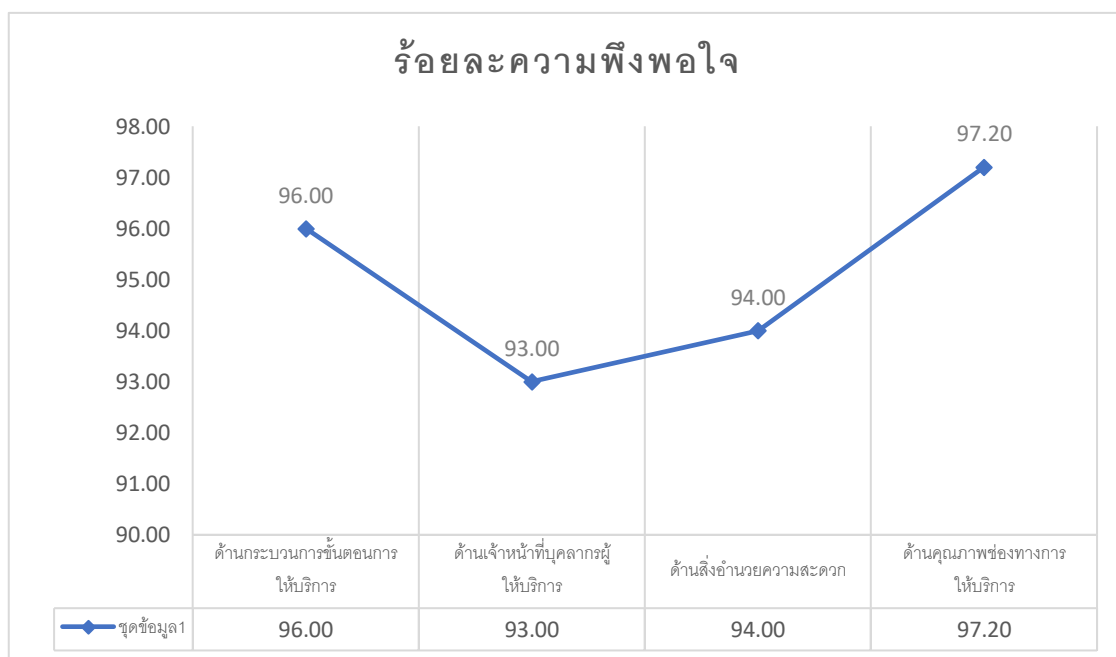


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.26	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	93.00	4.65	0.50	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.20	4.86	0.33	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.00	4.75	0.39	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.20, \bar{X} = 4.86, S.D.=0.26) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.26) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00, \bar{X} = 4.70, S.D.=0.47) ตามลำดับ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.00, \bar{X} = 4.65, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.53	0.50	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.53	0.50	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.14	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.98	0.14	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ของเบ็ยยังชีผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว (\bar{X} = 4.98 S.D.=0.14)



ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.53, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.66	0.48	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.67	0.51	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.56	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.51	0.56	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.54	0.54	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.66	0.55	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.92	0.27	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.65	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.65, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (\bar{X} = 4.92, S.D.=0.27) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา (\bar{X} = 4.76, S.D.=0.55) และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร (\bar{X} = 4.67, S.D.=0.51) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (\bar{X} = 4.51, S.D.=0.56)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.89	0.37	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.78	0.44	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.49	0.52	มาก
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.60	0.53	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.53	0.52	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.54	0.52	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.80	0.47	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.89	0.37	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.54	0.61	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.63	0.53	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.67	0.51	มากที่สุด



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุก ครั้ง	4.69	0.46	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.70	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.70, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 13 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก (\bar{x} = 4.96, S.D.=0.20) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ (\bar{x} = 4.89, S.D.=0.37) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ (\bar{x} = 4.80, S.D.=0.47) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน (\bar{x} = 4.49, S.D.=0.52)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทคบอลเคลื่อนที่	4.91	0.29	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.94	0.24	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.26	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.94	0.24	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.92	0.27	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.75	0.44	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.75	0.44	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.79	0.41	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.80	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.86, S.D.=0.33) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน (\bar{X} = 4.94, S.D.=0.24) รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.93, S.D.=0.26) วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ (\bar{X} = 4.92, S.D.=0.27) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ (\bar{X} = 4.75, S.D.=0.44)



2. งานด้านพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การใช้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชน		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	51	51.00
	10.01 – 12.00 น.	37	37.00
	12.01 – 14.00 น.	11	11.00
	14.01 น.– เวลาปิด	1	1.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	54	54.00
	11 – 20 นาที	31	31.00
	21 – 30 นาที	15	15.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 51) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 54)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	51	51.00
	หญิง	49	49.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	23	23.00
	สมรส	71	71.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	6	6.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	2	2.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	31	31.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	18	18.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	21	21.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4	4.00
	ปริญญาตรี	24	24.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	9	9.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	21	21.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	70	70.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	34.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	26	26.00
	พนักงานเอกชน	30	30.00
	รับจ้างทั่วไป	3	3.00
	เกษตรกร/ประมง	2	2.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	5.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	10	10.00
	5,001 – 10,000	51	51.00
	10,001 – 15,000	27	27.00
	15,001 – 20,000	12	12.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
รวม	100	100	



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	12	12.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	82	82.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	6	6.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 71) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 31) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 70) มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 34) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 (ร้อยละ 51) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 82)

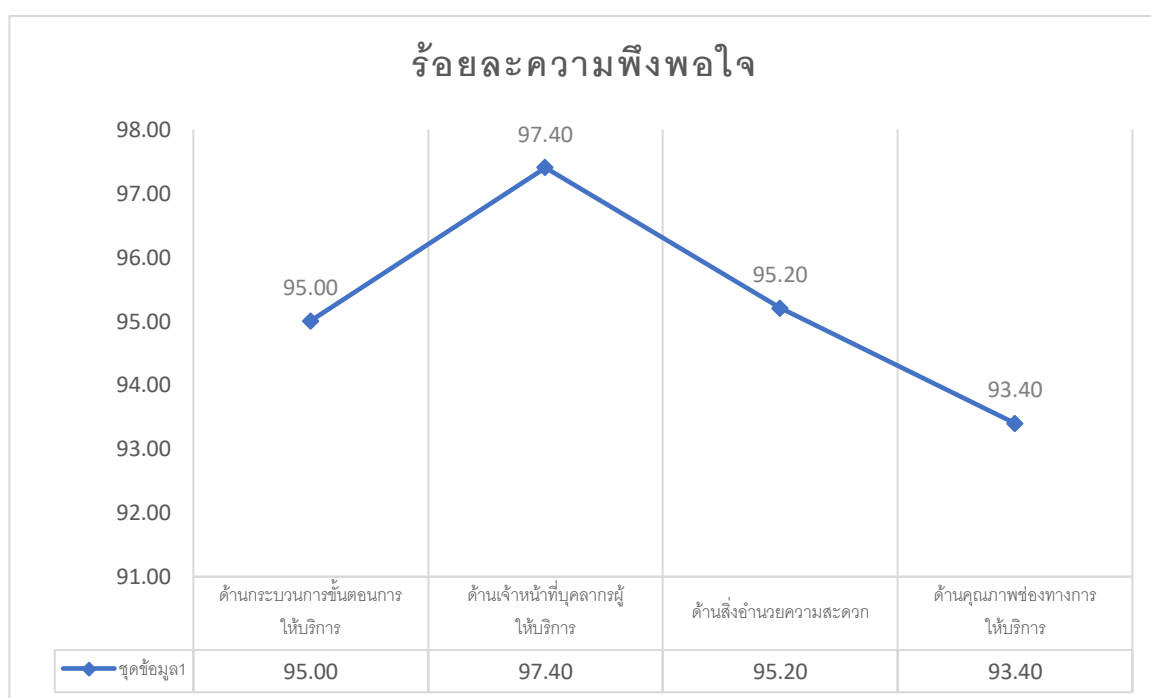
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.40	4.87	0.31	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	93.40	4.67	0.48	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.40, \bar{X} = 4.87, S.D.=0.31) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D.=0.48) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D.=0.43) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.40, \bar{X} = 4.67, S.D.=0.48) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.75	0.44	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.65	0.50	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) รองลงมา คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.44) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.48) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.65$, S.D.=0.50)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.95	0.22	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.50	0.58	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.94	0.28	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.94	0.24	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.96	0.20	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.89	0.37	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.87	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ และมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) รองลงมา คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.28) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=0.58)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.61	0.65	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.82	0.41	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.70	0.52	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.94	0.24	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.67	0.57	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.64	0.61	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.88	0.33	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.78	0.52	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.68	0.57	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.64	0.58	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.72	0.60	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.49	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.92	0.34	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) รองลงมา คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.34) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และจุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก $\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) ตามลำดับ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D.=0.65)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทคบาลเคลื่อนที่	4.80	0.47	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	0.37	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.74	0.48	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	0.59	มาก
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.46	0.66	มาก
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.53	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.37	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.96	0.20	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.44	0.61	มาก
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.37	0.51	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.67	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.37) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.47) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 4 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.37$, S.D.=0.51)



3. งานด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านทะเบียนราษฎร ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

การใช้บริการของงานด้านทะเบียนราษฎร		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	23	23
	10.01 – 12.00 น.	59	59
	12.01 – 14.00 น.	7	7
	14.01 น.– เวลาปิด	11	11
รวม		100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง	1 – 10 นาที	25	25
	11 – 20 นาที	22	22
	21 – 30 นาที	45	45
	31 – 40 นาที	8	8
	สูงสุด 41 – 50 นาที	0	0
	มากกว่า 50 นาที	0	0
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 59) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 45)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร์ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	52	52
	หญิง	48	48
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	20	20
	สมรส	75	75
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	5	5
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	13	13
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	39	39
	ม.ต้น/เทียบเท่า	21	21
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	10	10
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3	3
	ปริญญาตรี	14	14
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	6	6
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	27	27
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	67	67
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	7
	พนักงานเอกชน	0	0
	รับจ้างทั่วไป	24	24
	เกษตรกร/ประมง	52	52
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14
	ว่างงาน	2	2
		รวม	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	50	50
	5,001 – 10,000	36	36
	10,001 – 15,000	10	10
	15,001 – 20,000	1	1
	20,001 – 30,000	0	0
	30,001 – 40,000	0	0
	40,001 – 45,000	0	0
	45,001 – 50,000	0	0
	มากกว่า 50,000	0	0
	ไม่มีรายได้	3	3
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	0	0
	ประกาศต่าง ๆ	0	0
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0
	เสียงตามสาย	92	92
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	8	8
รวม		100	0
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านทะเบียนราษฎร	การแจ้งเกิด การแจ้งตาย	12	12
	การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก		
	แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ	31	31
	การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	7	7
	การแจ้งขอเลขที่บ้าน	11	11
	การแจ้งแก้ไขรายการในทะเบียน บ้าน	15	15
	การตรวจ คัด รับรอง สำเนา งาน	24	24
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 75) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 39) อาศัยในชุมชนกว่า 5 ปี (ร้อยละ 67) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 52) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 50) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 92) และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในการแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ (ร้อยละ 31)

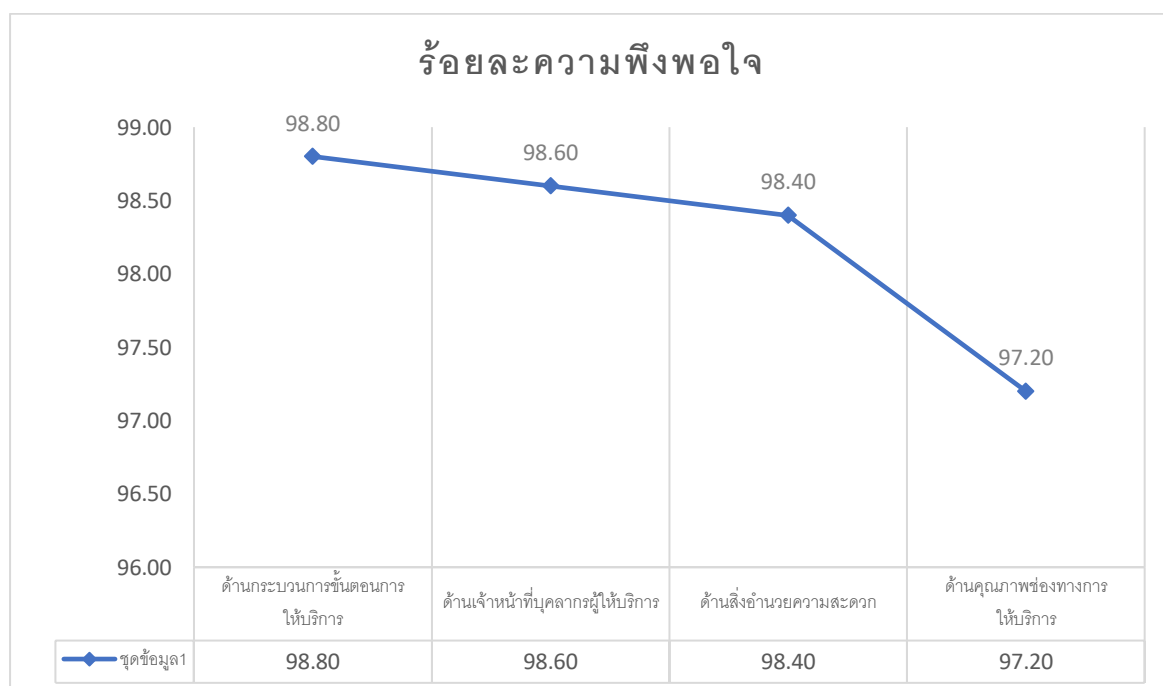


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล บ้านดอน อำเภอดู่ตอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนราษฎร โดยจะได้นำเสนอข้อมูล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมิน แต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	98.80	4.94	0.22	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	98.60	4.93	0.24	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.20	4.86	0.35	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	98.20	4.91	0.27	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 98.80, \bar{X} = 4.94, S.D.=0.22) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.60, \bar{X} = 4.93, S.D.=0.24) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.40, \bar{X} = 4.92, S.D.=0.27) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.20, \bar{X} = 4.86, S.D.=0.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.96	0.20	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.90	0.30	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.90	0.30	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.14	มากที่สุด
5	การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย	4.98	0.14	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.94	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.94, S.D.=0.22) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และการจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย (\bar{X} = 4.98, S.D.=0.14) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 4.96, S.D.=0.20) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.90, S.D.=0.30)



ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.98	0.14	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	5.00	0.00	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.96	0.20	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.98	0.14	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.85	0.39	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.92	0.27	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.93	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.24) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.55)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนราษฎร

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.92	0.31	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.99	0.10	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.99	0.10	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.99	0.10	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.98	0.14	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.89	0.40	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.80	0.53	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.89	0.37	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.91	0.35	มากที่สุด
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.92	0.27	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด
28	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.92	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.52)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาล เคลื่อนที่	4.92	0.31	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.46	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.85	0.36	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.39	มากที่สุด
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.89	0.35	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.91	0.32	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.31) มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.35) และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D.=0.44)



4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	64	64.00
	10.01 – 12.00 น.	34	34.00
	12.01 – 14.00 น.	2	2.00
	14.01 น.- เวลาปิด	0	0.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	57	57.00
	11 – 20 นาที	31	31.00
	21 – 30 นาที	9	9.00
	31 – 40 นาที	3	3.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 64) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 57)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	52	52.00
	หญิง	48	48.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	21	21.00
	สมรส	65	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	14.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	0	0.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	30	30.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	11	11.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	5	5.00
	ปริญญาตรี	37	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	79	79.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	19	19.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	31.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	32.00
	พนักงานเอกชน	15	15.00
	รับจ้างทั่วไป	3	3.00
	เกษตรกร/ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	0	0.00
	5,001 – 10,000	2	2.00
	10,001 – 15,000	0	0.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	20,001 – 30,000	5	5.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	65	65.00
	45,001 – 50,000	28	28.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
รวม	100	100	



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	2	2.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	5	5.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	65	65.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	28	28.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน งานด้านสาธารณสุข	งานบริการสาธารณสุข	36	36.00
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	23	23.00
	งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	12	12.00
	งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	0	0.00
	งานกำจัดขยะมูลฝอย	26	26.00
	งานกำจัดขยะมีพิษ	3	3.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ปริญญาตรี (ร้อยละ 37) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 79) มีอาชีพหลักค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 32) รายได้ 40,001 – 45,000 บาท (ร้อยละ 65) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านเสียงตามสาย (ร้อยละ 65) และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในงานบริการสาธารณสุข (ร้อยละ 36)

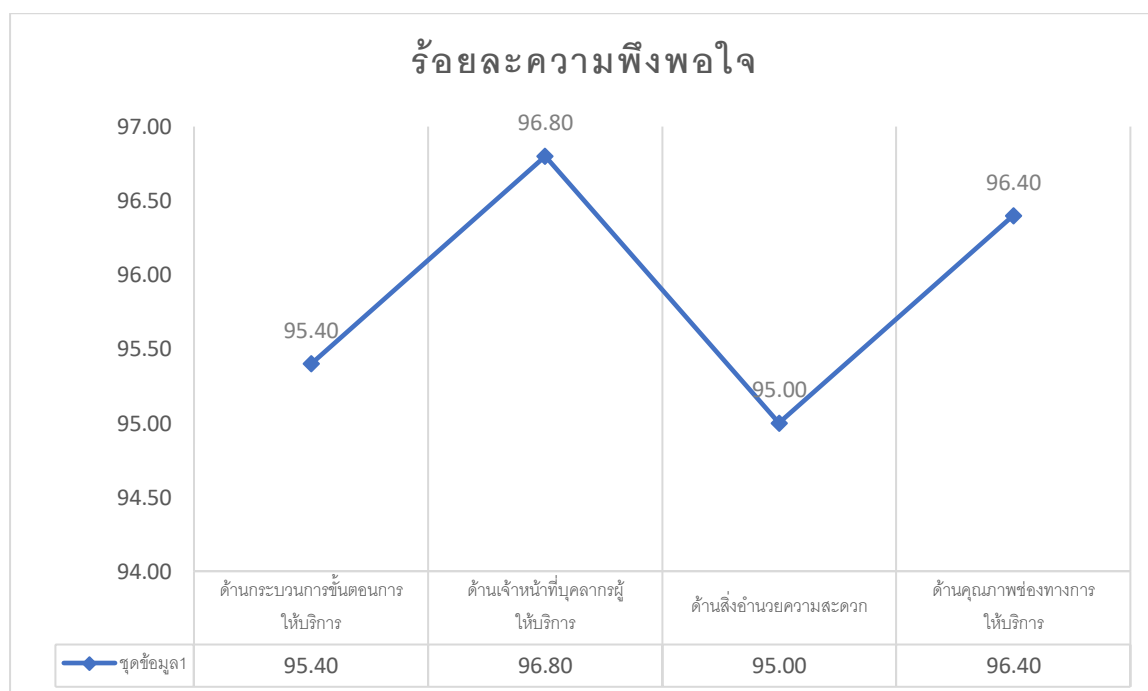


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.80, \bar{X} = 4.84, S.D.= 0.36) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.38) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.42) และสำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D.=0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.82	0.39	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.75	0.44	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.75	0.44	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 4.82, S.D.=0.39) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.77, S.D.=0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.75, S.D.=0.44)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.87	0.34	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.81	0.39	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.92	0.27	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.76	0.43	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.89	0.31	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.92	0.27	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.81	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) และการสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D.=0.45)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.73	0.45	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.76	0.43	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.66	0.48	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.75	0.44	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.70	0.46	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.73	0.45	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.74	0.44	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุก ครั้ง	4.74	0.44	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มี ความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้าน
สาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.43)
เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ
โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (\bar{X}
= 4.90, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน
($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.40) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.78$,
S.D.=0.42) และจุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และ
เข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิ่ง
อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.66$, S.D.=0.48)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.90	0.30	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.30	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.83	0.38	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.87	0.34	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.90	0.30	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.75	0.44	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.77	0.42	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.71	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.30) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.38) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.46)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของเทศบาล

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านทะเบียนราษฎร์		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	4.75	95.00	4.94	98.80	4.77	95.40
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.65	93.00	4.87	97.40	4.93	98.60	4.84	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	94.00	4.76	95.20	4.92	98.40	4.75	95.00
ด้านคุณภาพช่องทางบริการ	4.86	97.20	4.67	93.40	4.86	97.20	4.82	96.40

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

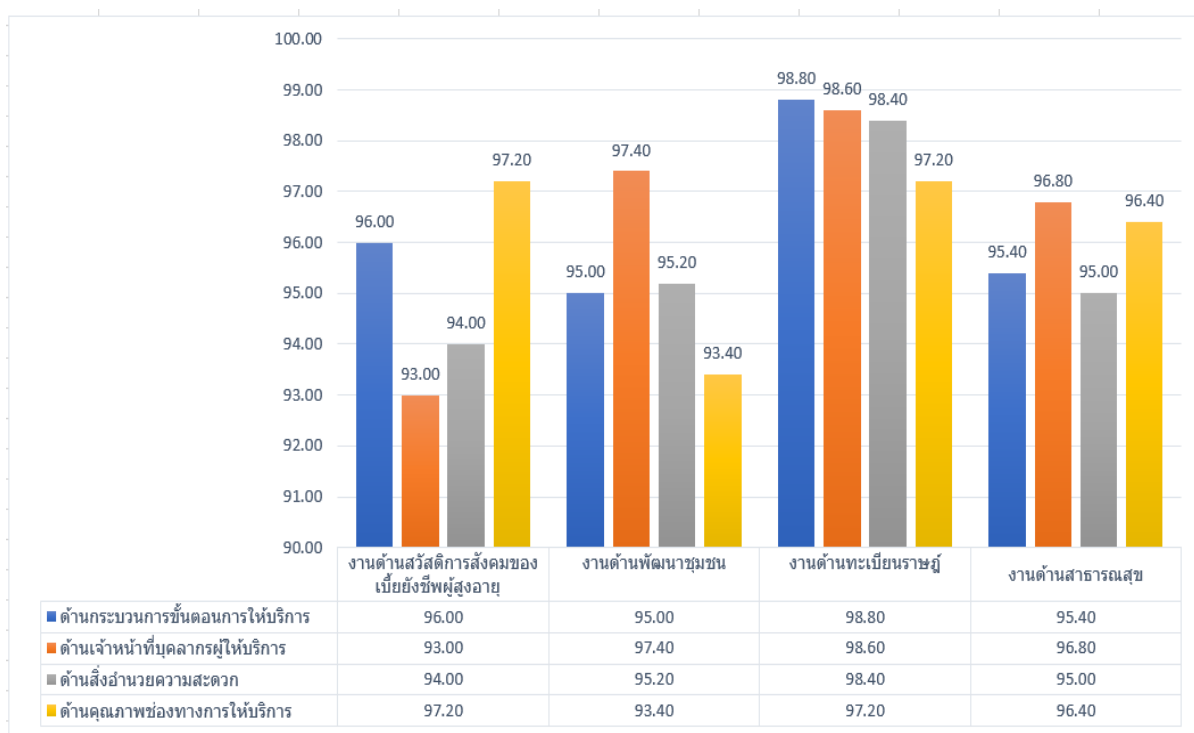
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{X} = 4.94$, ร้อยละ 98.80) รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.80$, ร้อยละ 96.00) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.77$, ร้อยละ 95.40) และงานด้านพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.75$, ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{X} = 4.93$, ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 97.40) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.84$, ร้อยละ 96.80) และงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.65$, ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 4.92$, ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.76$, ร้อยละ 95.20) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.75$, ร้อยละ 95.00) และงานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.70$, ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.86$, ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.82$, ร้อยละ 96.40) และงานด้านพัฒนาชุมชน($\bar{X} = 4.67$, ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.00	4.75	0.39	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชน	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านทะเบียนราษฎร	98.20	4.91	0.27	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม 4 งานหลัก เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชน (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D. = 0.43) และงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยที่มิวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 95.00 ร้อยละ 95.20 ร้อยละ 98.20 และร้อยละ 95.80

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= (95.00+95.20+98.20+95.80)/4 \\ &= 96.00 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$



บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล บ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านทะเบียนราษฎร ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน

2. งานด้านพัฒนาชุมชน

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ และมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

3. งานด้านทะเบียนราษฎร

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และการจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง

4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวก จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ บอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

5.2.2 ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม



จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญวุฒิ สีบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. *เทศบาล* 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11-14.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิชเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิณ ทองพูน. (2549). *การเมืองและการปกครอง*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2561*.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ขานิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. *ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอป่า จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563*.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมชาติกิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2563.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัททวิ ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2560.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559”. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4): 192-203.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย. (2559). รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). การเมืองและการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Millet, J.D. 1954. *Management in the public service, the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.
- Roscoe, J. T. (1975), *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Streiner, D. L., & Norman, G. R. (1995). *Health measurement scales: Practical guide to their development and use* (2nd ed.). University Press: Oxford.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.
- Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). 'The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment'. *Public Administration*, 89(4): 1436-1450.



ภาคผนวก



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทีฆทรัพย์ | มหาวิทยาลัยธนบุรี |
| 2. อาจารย์ ดร.สุนทร หลั่นเจริญ | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ โชติกิจนุสรณ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา แจ้ดนาลาว | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามิ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ โตประสี | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น.
- 2) 10.01 - 12.00 น.
- 3) 12.01 - 14.00 น.
- 4) 14.01 - เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- 1) 1 - 10 นาที
- 2) 11 - 20 นาที
- 3) 21 - 30 นาที
- 4) 31 - 40 นาที
- 5) 41 - 50 นาที
- 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

- ชาย
- หญิง

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ
- 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
- 3) ม.ต้น/เทียบเท่า
- 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
- 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
- 6) ปริญญาตรี
- 7) สูงกว่าปริญญาตรี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร/ประมง |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8)ว่างงาน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆโปรดระบุ..... | |

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | <input type="checkbox"/> 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5ปี | <input type="checkbox"/> 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |

7. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7. เสียตามสาย | <input type="checkbox"/> 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
8. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
9. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
10. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
11. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
12. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
13. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
15. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
16. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
17. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
18. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
28. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่					
29. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
30. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
31. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
32. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
33. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
34. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
37. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านพัฒนาชุมชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น. 2) 10.01 - 12.00 น.
 3) 12.01 - 14.00 น. 4) 14.01 - เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- 1) 1 - 10 นาที 2) 11 - 20 นาที
 3) 21 - 30 นาที 4) 31 - 40 นาที
 5) 41 - 50 นาที 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
 3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี
 7) สูงกว่าปริญญาตรี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร/ประมง |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8)ว่างงาน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆโปรดระบุ..... | |

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | <input type="checkbox"/> 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5ปี | <input type="checkbox"/> 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |

7. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7. เสียตามสาย | <input type="checkbox"/> 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
27. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่					
28. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
29. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
31. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
32. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
33. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
34. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
35. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
36. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านทะเบียนราษฎร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น. 2) 10.01 - 12.00 น.
 3) 12.01 - 14.00 น. 4) 14.01 - เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- 1) 1 - 10 นาที 2) 11 - 20 นาที
 3) 21 - 30 นาที 4) 31 - 40 นาที
 5) 41 - 50 นาที 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
 3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี
 7) สูงกว่าปริญญาตรี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร/ประมง |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8)ว่างงาน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆโปรดระบุ..... | |

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | <input type="checkbox"/> 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5ปี | <input type="checkbox"/> 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |

7. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7. เสียตามสาย | <input type="checkbox"/> 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6.. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
8. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
9. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
10. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
11. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
12. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
13. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
15. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
16. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
17. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
18. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
28. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
29. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่					
30. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
31. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
32. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
33. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
34. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
35. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
36. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
37. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
38. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
39. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น. 2) 10.01 - 12.00 น.
 3) 12.01 - 14.00 น. 4) 14.01 - เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- 1) 1 - 10 นาที 2) 11 - 20 นาที
 3) 21 - 30 นาที 4) 31 - 40 นาที
 5) 41 - 50 นาที 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
 3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี
 7) สูงกว่าปริญญาตรี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร/ประมง |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8)ว่างงาน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆโปรดระบุ..... | |

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | <input type="checkbox"/> 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5ปี | <input type="checkbox"/> 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |

7. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7. เสียตามสาย | <input type="checkbox"/> 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
27. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่					
28. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
29. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
31. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
32. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
33. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
34. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
35. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
36. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	0	+1	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
28	+1	+1	+1	+1	+1	0	+1	6	0.86	ใช้ได้
29	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.2 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	+1
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	0	0	5	0.71	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	0	+1	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
27	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	0	+1	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.3 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
13	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	0	0	0	+1	+1	4	0.57	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	0	+1	6	0.86	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.4 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



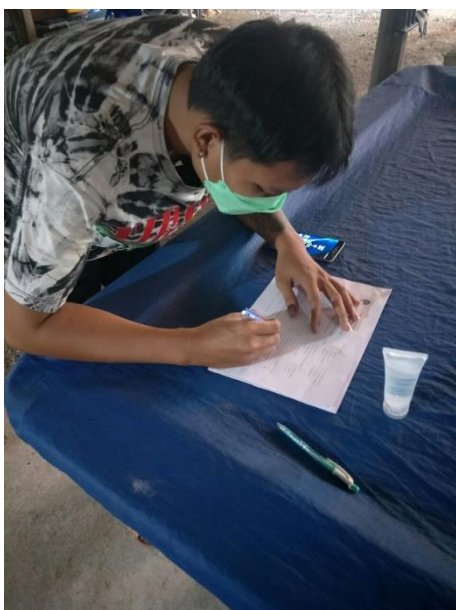
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

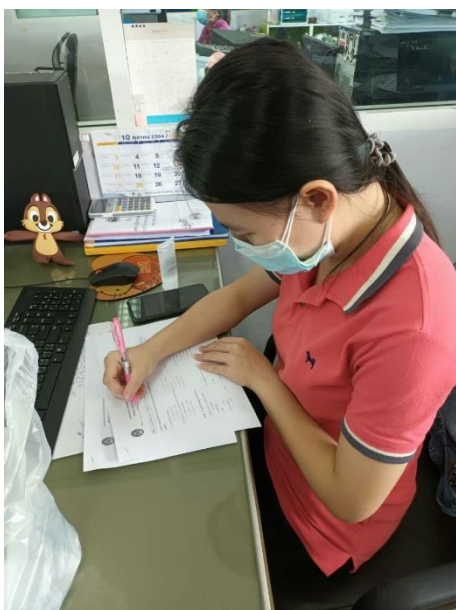
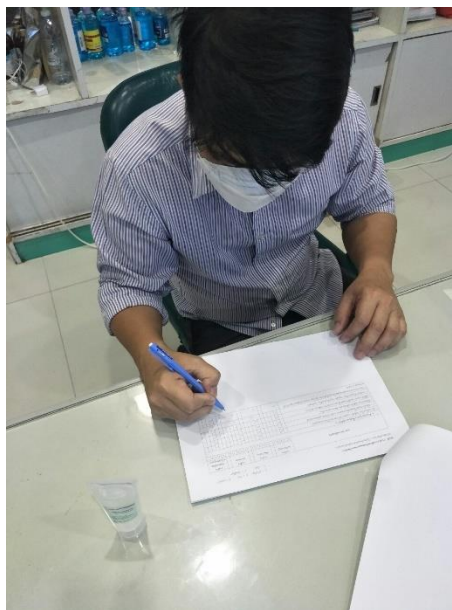
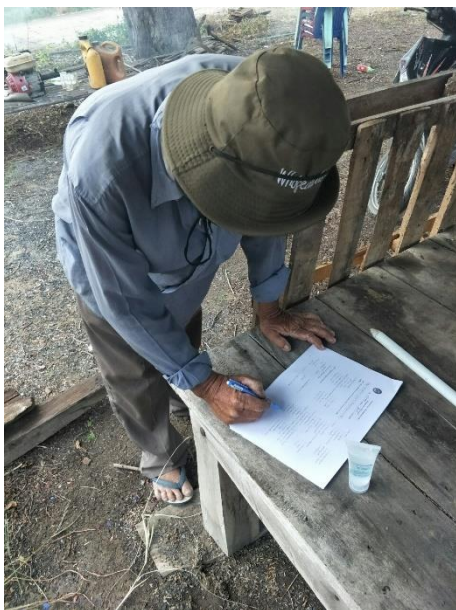
ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้

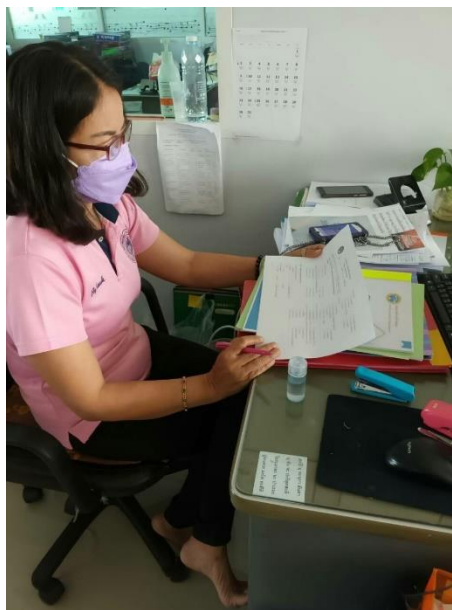
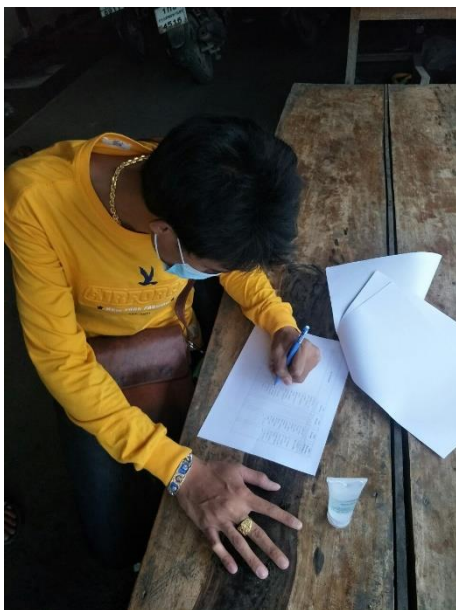


ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี











รายชื่อคณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------------|--------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา | เกษมธำมา | อธิการบดี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญจ | กำคำ | รองอธิการบดี |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี | กวินเสกสรรค์ | คณบดี
คณะวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี |

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา | แจ้ดนาลาว | นักวิจัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ | โชติกิจนุสรณ์ | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ ดร.สุภาภรณ์ | คางคำ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาลี | นามดวง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 5. อาจารย์ ดร.ธนเดช | สอนสะอาด | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. อาจารย์ ดร.กิตติยา | สุวรรณภูมิ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. อาจารย์เนตรนภา | แช่ตั้ง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 8. อาจารย์จารุกิตติ์ | ดิษสระ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 9. อาจารย์ชุตินา | กาบแก้ว | ผู้ช่วยนักวิจัย |



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



SCI&TECH

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



SC

ศูนย์วิทยาศาสตร์

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1061 ซอยอิสรภาพ15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี

เขตรอบบุรี กทม. 10600

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 3000 ถึง 3003

เว็บไซต์ <http://scicenter.bsru.ac.th>

Line ID : scicenter

Email : survey.bsru@gmail.com
