รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลบ้านดอน

อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2565 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับความวางใจจากเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

1) งานด้านทะเบียนราษฎร์

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

4) งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.45, $\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.36)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.25) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.39) งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.39) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
บทสรุปผู้บริหาร	**ข**
กิตติกรรมประกาศ	**ง**
สารบัญ	**จ**
สารบัญตาราง	**ช**
สารบัญภาพ	**ฌ**
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ข้อมูลพื้นฐาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดการวิจัย	79
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	80
กลุ่มตัวอย่าง	80
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล	84
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านทะเบียนราษฎร์	85
งานด้านรายได้หรือภาษี	96
งานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	106
งานด้านสาธารณสุข	116
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	129
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	130
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	138
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	139
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	140
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	156
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	168
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	170

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร์	86
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านทะเบียนราษฎร์	87
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ในภาพรวมรายด้าน	90
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร์	91
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร์	92
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านทะเบียนราษฎร์	93
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร์	94
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	96
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านรายได้หรือภาษี	97
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมรายด้าน	100
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	101
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	102
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี	103
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	104
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	106
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	107
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	110
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	111
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 113
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 114
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข 116
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข 117
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ภาพรวมรายด้าน 120
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข 121
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข 122
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข 123
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข 124
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของเทศบาลตำบล 126
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี 128

สารบัญภาพ

ภาพที่	**หน้า**
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลบ้านดอน	25
ภาพที่ 2 เทศบาลตำบลบ้านดอน	26
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศเทศบาลตาบลบ้านดอน	26
ภาพที่ 4 ศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไตดาโบราณ หมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไทดา	39
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ	79

บทที่1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบ อบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือ มีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ้มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้
    1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
    2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
    3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
    4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและความ

ต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านทะเบียนราษฎร์
2) งานด้านรายได้หรือภาษี
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4) งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2565

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

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

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.s, e = s/5 และ z = 1.96 แทนค่าในสูตร

$$n = (\frac{1.96 * .s}{s/5})^2$$

$$= (1.96 * 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

1) งานด้านทะเบียนราษฎร์	จำนวน	100 คน
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	100 คน
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	400 คน
4) งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	400 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง 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 การสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

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

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านดอน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็น ทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดง

ให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

พิน คงพูล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกันกล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งสำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น 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) ถ้าหากความ ต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการ ตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ 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 ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่าง ๆ ขึ้นอีก ตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ

ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

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

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1967) 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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด

2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด

3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00

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

สมชาติ กิจยรรยง (2543) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

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

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจทีสนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

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 สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขยายสถานที่ต้อนรับลูกค้า 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 โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่น ทางอีเมล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้าโดยทั่วไป มักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos,1984 อ้าง

ถึงในชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคุ๊ก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry,1990 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการและผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

(1) การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

(2) ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

(3) ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

(4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

(1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

(3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

(4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การ

เลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

(1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

(2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

(5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

นอกจากนี้ ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด

ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิทย์ พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สีบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rigths) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ขุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ

อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จาการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 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 โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเองและมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้าน

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลบ้านดอน

วิสัยทัศน์

แหล่งเกษตรกรรมรุ่งเรือง บ้านเมืองน่าอยู่ เคียงคู่วัฒนธรรมการกีฬา ปวงประชาปลอดภัย

2.4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

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

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลยุ้งทะลายและตำบลเจดีย์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลสระพังลาน และ ตำบลดอนมะเกลือ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลสระยายโสม

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านดอน

ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านดอน อำเภอ อู่ทอง จังหวัด สุพรรณบุรี

-โทรศัพท์ 035 – 446-509 ต่อ 104

- โทรสาร. 035 – 446-509 ต่อ 111

ภาพที่ 2 เทศบาลตำบลบ้านดอน

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีบางส่วนเป็นพื้นที่ดอน มีระบบคลอง ชลประทานตัดผ่าน (ตามโครงการชลประทาน) มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลอง บึง บ่อน้ำ

ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศเทศบาลตำบลบ้านดอน

ลักษณะภูมิอากาศ

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

ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่ของดินโดยทั่วไปเป็นดินตะกอนปนทรายและดินลูกรัง บางพื้นที่มีลักษณะเป็นดินร่วนปนดินเหนียวมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างสูง การระบายน้ำปานกลาง

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

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

ตาราง 2.1 ข้อมูลพื้นที่เขตการปกครอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ สกุล (ผู้ใหญ่บ้าน)	เบอร์โทรติดต่อ
1	บ้านดอน	นายธิติชัย แสงเพชรอ่อน	093-259-8295
2	บ้านยางลาว	นายสยาม ไฝเพชร	081-193-8312
3	บ้านยางไทย	กำนันประวิง ใจบุญ	092-827-3668
4	บ้านหัวทำนบ	นายธรรมนูญ ศรีสุข	086-369-9088
5	บ้านดอนไฟไหม้	นายสุวิน มิ่งขวัญ	062-542-2197
6	บ้านดอนใต้	นายสืบพงษ์ ออเพชร	098-835-9290
7	บ้านดอนปอ	นายทองหล่อ บองเพชร	087-151-9202
8	บ้านบ่อ	นายนพพร เพชรแอ	081-007-7317
9	บ้านดอนไฮ	นายสุเทพ แทนเพชร	080-111-6901

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 ของเทศบาลในการดำเนินภารกิจต่างๆ 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 ครั้งล่าสุด (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 มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิก สภาเทศบาล จำนวน 2,360 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40

ตาราง 2.2 คณะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรติดต่อ
1	นายทรงบท คุ้มฉายา	นายกเทศมนตรี	086-168-7299
2	นายสมบัติ คุ้มฉายา	รองนายกเทศมนตรี	089-211-3102
3	นายเกรียงไกร กสิกิจพาณิชย์	รองนายกเทศมนตรี	098-918-1559
4	นายอัครวัฒน์ บุญสูงเพชร	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	098-163-2662
5	นายประสิทธ์ เตี๊ยะเพชร	เลขานุการนายกเทศมนตรี	096-846-1374
6	นายธงชัย ลุมเพชร	ประธานสภาฯ	089-532-4126
7	นายอนุชิต แก้วเพชร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	083-207-9197
8	นายสุพิน เพชรดำดี	สมาชิกสภาฯ เขต 1	087-155-3802
9	นายนิสัน พันธ์เพชร	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	นายคนึง 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

ประชากร

ตาราง 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	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	8411	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

ตาราง 2.4 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**

ตาราง 2.5 ข้อมูลช่วงอายุและจำนวนประชากร

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

การศึกษา

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านดอนมีสถานศึกษา ในระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 2 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง โดยมี รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2.6 ข้อมูลด้านการศึกษาในเทศบาลตำบลบ้านดอน

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

ตาราง 2.7 ข้อมูลด้านการศึกษาของ สพฐ.

สังกัด	**สพฐ.**	
โรงเรียนสังกัด สพฐ.ในพื้นที่เทศบาลโรงเรียนวัดกลางบ้านดอน (หมู่ที่ 8)	**ชาย**	**หญิง**
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

สังกัด	สพฐ.	
โรงเรียนวัดยางสว่างอารมณ์ (หมู่ที่2) ระดับก่อนประถมศึกษา (อนุบาล)	**ชาย**	**หญิง**
-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

สังกัด	สพฐ.	
โรงเรียนบ้านหัวทำนบ(หมู่ที่4) ระดับก่อนประถมศึกษา(อนุบาล)	**ชาย**	**หญิง**
-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		

สังกัด	สพฐ.	
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)		

สาธารณสุข

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอน จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง
- คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลบ้านดอน
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบ้านดอน
- ทีมกู้ชีพ และ รถกู้ชีพ – กู้ภัย ประจำเทศบาลตำบลบ้านดอน จำนวน 1 คัน

(2) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลบ้านดอน แยกรายหมู่บ้าน รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2.8 ข้อมูลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

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

อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านดอนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น และได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประจำตำบลบ้านดอนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรสระยายโสม โดยหากเกิดปัญหาในพื้นที่ ประชาชนจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปตรวจสอบให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น

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

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลบ้านดอน ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

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

การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ในพื้นที่ ร้อยละ 100 ของจำนวนครัวเรือน
- ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน จำนวน 435 จุด

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

เกษตรกร

ประชากรในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม

-กลุ่มอาชีพจำนวน 18 กลุ่ม

ตาราง 2.9 ข้อมูลการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบล

ข้อมูลการประกอบอาชีพ	จำนวน(คน)
วัยแรงงานรวม(อายุระหว่าง15- 59 ปี	4,046
1.อาชีพหลัก (ประชากรทั้งหมด)	
ว่างงาน	1,026
มีงานทำ	4,298
2.ประกอกอาชีพหลัก	
-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

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

-อู่ซ้อมรถ 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 6

-โรงสี 2แห่ง ได้แก่ หมูที่ 2

-ตลาดสดเช้า 1แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 8

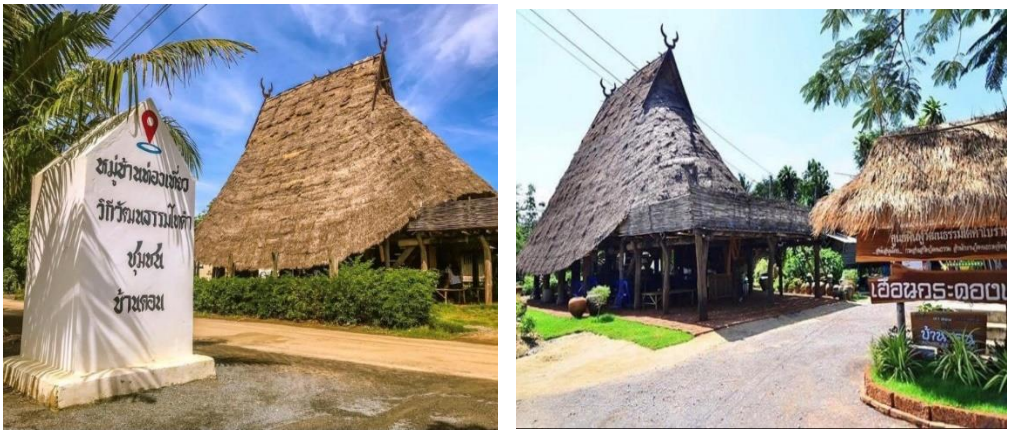
-ตลาดนัด 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 2

-ร้านค้าที่ประชาชนร่วมกันลงทุน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 8

การท่องเที่ยว

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

จุดเด่นของหมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไทดำ ชุมชนบ้านดอนคือ เฮือนกระดองเต่า เป็นบ้านของชาวไททรงดำหรือ ลาวโซ่ง ที่สร้างขึ้นตามแบบดั้งเดิมใช้ไม้ไผ่และหวาย ในการก่อสร้าง



ภาพที่ 4 ศูนย์ฟื้นฟูวัฒนธรรมไตดำโบราณ หมู่บ้านท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมไทดำ

อุตสาหกรรม

โรงงานหล่อพระ หมู่ที่ 6 - โรงงานเซรามิกส์ หมู่ที่ 2

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตาราง 2.10 ข้อมูลการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

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 รับซื้อรถเก่าของเก่าต่างๆ	ม.2/3/4			
อู่ซ่อมรถ	ม.6			
รับซ่อม ติดตั้งแอร์บ้าน จานดาวเทียม	ม.2			
เสื้อผ้า /รองเท้า / เสริมสวย / เสริมความงาม	ม.5/2/3	ม.5	ม.1	
รับซื้อ-ขาย จำหน่ายสินค้าทางการเกษตร	ม.8/6	ม.7	ม.3	
อุปกรณ์วัสดุก่อสร้าง และ รับเหมาก่อสร้าง	ม.1			ม.2
จำหน่าย/ซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	ม.1			
ร้านผลิตกรอบรูป	ม.5			
เครื่องสังฆภัณฑ์ หีบศพ	ม.3			
ผลิตตุ๊กตาขึ้นศาลพระภูมิ		ม.3		
ซื้อ-ขายกุ้ง		ม.5	ม.5	
ขายเฟอร์นิเจอร์ / จัดทำเฟอร์นิเจอร์ไม้ / ตกแต่งภายใน			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

การนับถือศาสนา

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

ประเพณีและงานประจำปี

- งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยทรงดำ

- งานสืบสานประเพณีเลี้ยงศาล ประจำหมู่บ้าน- งานสืบสานประเพณีทำบุญตักบาตรนางฟ้า ประมาณเดือน เมษายน ประมาณเดือน เมษายน – กันยายน ประมาณเดือน วันออกพรรษาของทุกปี

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

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

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

ค่อนข้างตาและสั้นกว่าคาในภาษาไทยภาคกลาง ลักษณะคล้ายคลึงกับภาษาไทยภาคอีสานและภาษาไทย ภาคเหนือ ชาวไทยทรงดามีภาษาและตัวอักษรที่ใช้เป็นของตนเอง ตั้งแต่มีการตั้งถิ่นฐานอยู่ทีสิบสองจุไท ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน

ภาษาพูดและภาษาเขียนของชาวไทยทรงดานั้น สามารถอธิบายได้ว่า ภาษาพูดของชาวไทยทรงดาจะเป็นภาษาทีไม่เหมือนใคร มีเสียงสูงและเสียงตาในอักษรตัวเดียว ส่วนภาษาเขียนจะมีลักษณะเหมือน อักษรไทยผสมกับอักษรขอม ซึงจะมีพยัญชนะ 38 ตัว พิเศษอีก 1 ตัว หน่วยเสียงทั้งหมด 17 หน่วยเสียง และมีสระทั้งหมด 22 ตัว

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เนื่องด้วยประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านดอนส่วนใหญ่เป็นคนไทยเชื้อสายไทดำ จึงทำให้ประชาชนหมู่ที่ 2 บ้านยางลาว ได้มีแนวคิดจัดตั้งกลุ่มทอผ้ากี่กระตุก ขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 โดย เริ่มแรกมีสมาชิกกลุ่มจำนวน 15 คน ต่อมาเพิ่มขึ้นถึงปัจจุบัน มีสมาชิกทั้งสิ้น 53 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการอนุรักษ์ผ้าทอ และการปักลายผ้าแบบชาวไททรงดำ อีกทั้งเป็นการพัฒนาฝีมือของสมาชิกให้มี ความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งต่อมามีการพัฒนาส่งเสริมให้เยาวชนใช้กระเป๋าที่มีลายดอกของชาวไทยทรงดำ เรียกว่ากระเป๋าคุณธรรม และทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้น้อมถวายสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา และเข้าร่วมเป็นโครงการพระราชดำริ ยังความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชนตำบลบ้านดอน ได้รับ การคัดเลือกให้เป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ระดับ 5 ดาวสินค้าที่ได้รับความสนใจจากผู้ชอบงานฝีมืออีกอย่างหนึ่งคือ งานฝังมุกบนเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่นดา โต๊ะหมู่บูชา เก้าอี้ อาสนะพระ กรอบรูป

และจากการที่ในชุมชนมีกล้วยจำนวนมาก ทำให้มีกลุ่มบุคคลเกิดแรงบันดาลใจในการ นำกล้วยมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์กล้วยฉาบ จนได้รับการคัดเลือกเป็นสินค้าระดับหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่ตำบลบ้านดอนส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มและที่ดอน สภาพของดินโดยทั่วไปเป็นดินตะกอน ปนทรายและดินลูกรัง บางพื้นที่มีลักษณะเป็นดินร่วนบนดินเหนียวมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างสูง การระบายน้ำปานกลาง นอกจากนั้นยังมีแหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำลำคลองธรรมชาติ การประปาส่วนภูมิภาคอำเภออู่ทอง และระบบประปาหมู่บ้าน ได้แก่

- น้ำจากระบบการประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ หมู่ที่ 1 , 6 , 8 , 4 ,5 ,7 และ 2 บางส่วน

- น้ำจากระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 ได้แก่ ผู้ใช้น้ำหมู่ที่ 3 และ 2 บางส่วนน้ำจากระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 ได้แก่ ผู้ใช้น้ำหมู่ที่ 9

- แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลองระบายน้ำ จำนวน 7 แห่ง

1) คลอง บ้านดียาง (หมู่ที่ 1/6/8/2 และ 3)
2) คลอง D ยุ้งทะลาย (หมู่ที่ 8 / 9)
3) คลองปู่เจ้ือ
4) คลองด้วน
5) คลองผู้ใหญ่เส็ง
6) คลองท้องแมว
7) คลองหนองสองบ่อ

- คลองส่งน้ำ จำนวน 6 สาย

1) คลองส่งน้ำชลประทาน (1R-4R-5L-2L) หมู่ที่ 1
2) คลองส่งน้ำชลประทาน 20 (4R-5L-2L) หมู่ที่ 1,6
3) คลองส่งน้ำชลประทาน (2L-3R-5L-2L) หมู่ที่ 3
4) คลองส่งน้ำชลประทาน (4R-5L-2L) หมู่ที่ 6
5) คลองส่งน้ำชลประทาน (5L-2L-2L) หมู่ที่ 4
6) คลองส่งน้ำชลประทาน (5L-2L) หมู่ที่ 6, 9
7) คลองส่งน้ำชลประทาน (1R-2R-3R-5L-2L) หมู่ที่ 6, 7

- สระน้ำสาธารณะ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

1) สระน้ำ หมู่ที่ 1 จำนวน 2 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนายสมชาย เพชรช้อน
2) และบริเวณหลังบ้านนายสุพิน เพชรดำดี
3) สระน้ำ หมู่ที่ 2 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนาง ทุเรียน ตาลเพชร
4) สระน้ำ หมู่ที่ 5 จำนวน2 สระ ได้แก่ บริเวณวัดดอนไฟไหม้ และบริเวณ บ้านนายสุพรรณ มิ่งขวัญ
5) สระน้ำ หมู่ที่ 6 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนาย สวรรค์ ช้อนเพชร

6) สระน้ำ หมู่ที่ 7 จำนวน1 สระ ได้แก่ บริเวณบ้านนายขวัญชัย บองเพชร

7) สระน้ำ หมู่ที่ 8 จำนวน1 สระ ได้แก่ บริเวณวัดกลางบ้านดอน

8) สระน้ำ หมู่ที่ 9 จำนวน 1 สระ ได้แก่ บริเวณประปาหมู่บ้าน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพบว่าการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลมีดังตารางที่ 2.11

ตาราง 2.11 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านของการประเมินองค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
อรุณ ไชยนิตย์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ	2563	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
สัญญา เคญาภูมิ และคณะ	2562	เชิงปริมาณ		/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ	2562	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สุธรรม ขนาบศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		/
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ		/		/	/	/	/
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานที่ 1. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับ ผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีและ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.32) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. = .43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.44) ซึ่ง จัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{X}$ =4.76,S.D. =0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิตย์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.85) 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.78) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.82) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$= 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมี ความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.81)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 –10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.2 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้หรือภาษี

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นไปตามการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่านโดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น 4 งาน คือ 1.งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 3.งานด้านการศึกษา 4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ 90.65 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน คะแนนแยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ 4 ด้าน ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.47 2) ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายา เสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวม 0.48 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.37 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ โดยสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 96.8 ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ และ

มารับบริการจำนวน 4,788 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คือเป็นร้อยละ 91.24 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ (2562) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการประเมินในด้าน 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเวลาในการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาของรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาด ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน 2) งานด้านการประชากร ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน 3) งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.5 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 -กันยายน 2561 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\overline{X}$ =4.45, S.D. =0.67, 89.0%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บ

รายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ($\overline{X}$ =4.46, S.D.= 0.67, 89.2 %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัยหรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\overline{X}$ =4.44, S.D. =0.68, 88.8 %)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา ปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย ซึ่งสอบถามความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 108.93 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ดในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 320 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาชุมเห็ด ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบ อาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านรายได้หรือภาษีและด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า แก้ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง/ไม่มีถังขยะหน้าบ้านและบริเวณแหล่งชุมชน ถังขยะไม่เพียงพอ ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.87 ของแต่ละประเด็น รองลงมา คือ ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางในทุกพื้นที่และในจุดที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุคิดเป็นร้อยละ 21.31 แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากขึ้น โดยเฉพาะในวันที่ฝนตกน้ำจะขุ่นมาก คิดเป็นร้อยละ 11.47 ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.56 ปรับปรุงความสะอาดริมถนนและปลูกต้นไม้สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 3.28 และปรับปรุงสถานที่ราชการให้เหมาะสมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 1.64 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด พบว่าในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูล และการนำไปใช้ 2) ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการจัดการและ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ/หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล 2) หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และ 3) หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ/หน่วยงานมีการติดตามประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความความคล่องตัวในการทำงาน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลผู้ใช้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6)ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือประเภทคู่ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ การดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.64) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่างานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.69) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\overline{X}$ = 4.64) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60)

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560 โดยวัดความพึงพอใจของแต่ละโครงการที่มีการให้บริการกับประชาชนในตำบลในด้าน 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่การให้บริการ 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ผลการปฏิบัติงาน โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จากการประเมินพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด (การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70 และด้านโครงการสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.59

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามลักษณะรายการเลือกตอบ (Check list) จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส

หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตารางแปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ตามประเด็นต่าง ๆ ได้ข้อสรุปดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3) 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 6) ความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่องขอรับบริการ พบว่างานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมแนวทางการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบล พบได้ว่ามีการประเมินความพึงพอใจในหลายด้านแล้วแต่สภาพการให้บริการแต่ละที่ แต่อาจมีข้อควรประเมินที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1) เวลาในการให้บริการ
2) กระบวนการให้บริการ
3) ช่องทางการให้บริการ
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
6) คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ
7) ผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ยังวัดความพึงพอใจของการให้บริการตามงานที่ให้บริการต่าง ๆ ด้วย เช่น

1) ด้านโยธา
2) ด้านทะเบียน
3) ด้านรายได้หรือภาษี
4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5) ด้านสาธารณสุข
6) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
7) ด้านการศึกษา
8) ด้านประปา

9) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

10) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ

11) ด้านบริการกฎหมาย

ดังตารางที่ 2.12

ตาราง 2.12 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้านโยธา	ด้านทะเบียน	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านประปา	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านบริการกฎหมาย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ	/		/				/		/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/					/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ	/	/	/	/							
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/	/		/		/		

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้านโยธา	ด้านทะเบียน	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านประปา	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านบริการกฎหมาย
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์													
อรุณ ไชยนิตย์	2564	เชิงปริมาณ	/				/	/	/		/		
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน	2563	เชิงปริมาณ				/			/		/	/	
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ	/	/	/				/				
สัญญา เคญาภูมิ และคณะ	2562	เชิงปริมาณ	/		/	/		/	/				
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/	/						

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้านโยธา	ด้านทะเบียน	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านประปา	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านบริการกฎหมาย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/			/				
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ			/	/					/		
สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ			/		/	/		/			
สุธรรม ขนาบศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/					
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/	/		/		

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้านโยธา	ด้านทะเบียน	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านประปา	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านบริการกฎหมาย
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/			/		/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ			/	/	/		/		/		/

โดยจากการศึกษาปัญหาที่พบและต้องการการปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละพื้นที่มีดังนี้

ตาราง 2.13 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	1. ด้านการศึกษา ควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 2. ด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ค่อยผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมือง อำนาจเจริญ จังหวัด อำนาจเจริญ	1. การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาของประชาชน เช่น การก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์สร้างสนามกีฬาประจำตำบล และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่หมู่บ้าน 2. ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			3. การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดร่วมกับประชาชนในตำบล 4. พัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2564	ในเขตเทศบาลนคร สมุทรปราการ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	ไม่พบปัญหาแต่ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	2564	องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยพบว่ามีเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49 ซึ่งเป็นด้านที่ต้องปรับปรุง
อรุณ ไชยนิตย์	2564	เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนทบุรี	1. การเพิ่มบุคลากรด้านโยธาและการบำรุงปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิตของประชาชน อาทิ สภาพพื้นที่ ไฟฟ้า เป็นต้น 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่ายังขาดรถในการดูแลประชาชนในพื้นที่และบุคลากรทำงานไม่ต่อเนื่อง 3. การปรับสภาพแวดล้อมรอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อทัศนียภาพที่ดีและการเตรียมตัวปรับขยายพื้นที่เพื่อการรองรับการเพิ่มระดับชั้นการศึกษา

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			4. บุคลากรในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ และรับบุคลากรเข้ามารับทำงานเพิ่มเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการ 5. การเพิ่มรถในการตรวจตราเวลาเกิดเหตุและการจัดจ้างจัดซื้ออุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี 6. การทำงานการแพทย์ฉุกเฉิน ต้องทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ โดยวิธีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์ น่าน	2563	องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน	**1. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย** - ควรมาให้บริการแจกเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกดที่ธนาคาร - ควรเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ด้านอัคคีภัยและอุทกภัย **2. ด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า** - ควรดำเนินการซ่อมไฟกิ่งข้างถนนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น **3. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย จัดซื้อรถเก็บขยะภายในชุมชน** **4. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพี่น้องประชาชน ในพื้นที่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบต่อไป**

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			5. รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีและพัฒนาสืบต่อไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2563	เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	**1. งานด้านทะเบียน** - เทศบาลควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง - เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ **2. งานด้านรายได้หรือภาษี** - เทศบาลควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน **3. งานด้านการศึกษา**

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			- เทศบาลควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านการศึกษามากนัก **4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** - จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
สัญญา เคณาภูมิ และคณะ	2562	องค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร	**ด้านการให้บริการ** - ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการปรับปรุง - น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวก เป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด - เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่ - ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	**ด้านการให้บริการ** - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด	**ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ** - หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความความคล่องตัวในการทำงาน

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา	**1. ด้านการบริการ** - ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาไว้ต่อไป **2. ด้านอุปกรณ์** - ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก คือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี	**1. ด้านการให้บริการ** - ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น - ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนาหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			- ปรับปรุงและพัฒนาห้องนน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
สุธรรม ขนาบศักดิ์	2560	องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล	**ด้านการประชาสัมพันธ์** -.การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	**ด้านสาธารณูปโภค** - ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	2560	องค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา	**ด้านการให้บริการ** - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2560	องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี	**ด้านการให้บริการ** - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปปัญหาที่พบและต้องการการปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ที่สำคัญคือ

1. ด้านการให้บริการ เช่น

- ควรมาให้บริการแจกเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกดที่ธนาคาร

- รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี

- ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น

- ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี

- การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์

2. งานด้านทะเบียน

- เทศบาลควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ

- เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- เทศบาลควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง

- ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน

4. งานด้านการศึกษา

- เทศบาลควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านการศึกษามากนัก

5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการปรับปรุง

- น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวก เป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด

- เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่

- ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน

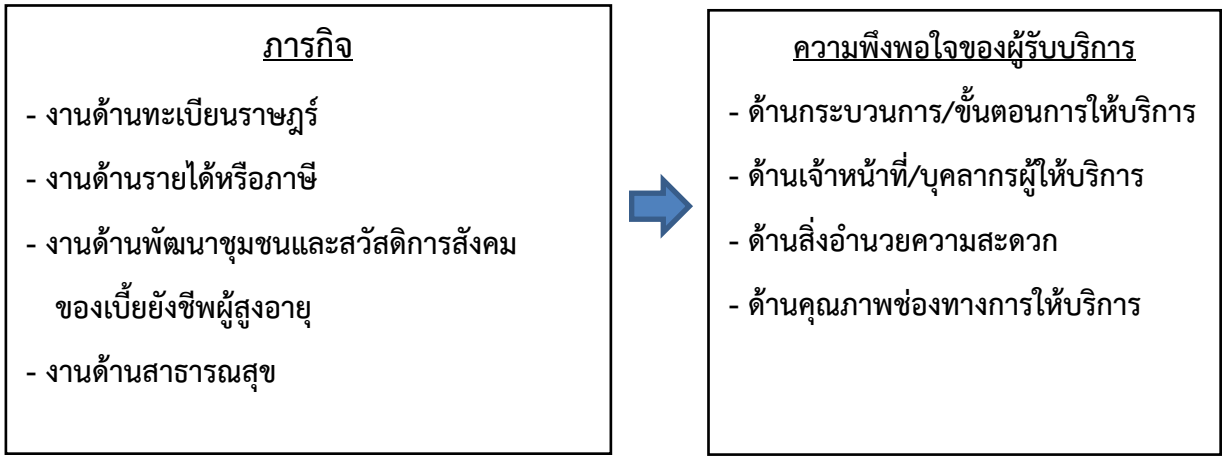
- ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง

6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความความคล่องตัวในการทำงาน

2.6 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงาน 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

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

$$e = z\frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = (\frac{z\,.s}{e})^2$$

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.s, e = s/5 และ z = 1.96 แทนค่าในสูตร

$$n = (\frac{1.96 * .s}{s/5})^2$$

$$= (1.96 * 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

2.1 งานด้านทะเบียนราษฎร์	จำนวน 100 คน
2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 100 คน
2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 400 คน
2.4 งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 400 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

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 ด้าน ประกอบด้วย

- 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 และอัจรา 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

หลังจากดำเนินการปรับแก้เครื่องมือตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะแล้ว 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) งานด้านทะเบียนราษฎร์ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97

2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98

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 ก่อนการเก็บรวมรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ 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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.80 = \frac{5-1}{5}$$

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 ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านทะเบียนราษฎร์
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. งานด้านสาธารณสุข

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการแต่ละด้าน

1. งานด้านทะเบียนราษฎร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านทะเบียนราษฎร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านทะเบียนราษฎร์

การใช้บริการของงานด้านทะเบียนราษฎร์		**จำนวนคน**	**ร้อยละ**
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	29	29.00
	10.01 – 12.00 น.	39	39.00
	12.01 – 14.00 น.	16	16.00
	14.01 น.– เวลาปิด	16	16.00
	รวม	**100**	**100**
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	22	22.00
	11 – 20 นาที	20	20.00
	21 – 30 นาที	37	37.00
	31 – 40 นาที	21	21.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
	รวม	**100**	**100**

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 39) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 37)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร์ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	44	44.00
	หญิง	56	56.00
	รวม	**100**	**100**
สถานภาพสมรส	โสด	10	10.00
	สมรส	76	76.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	14.00
	รวม	**100**	**100**
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	13	13.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	41	41.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	23	23.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	12	12.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3	3.00
	ปริญญาตรี	8	8.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	**100**	**100**
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	0	0.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	15	15.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	85	85.00
	รวม	**100**	**100**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	7.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	28	28.00
	เกษตรกร	53	53.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	12.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	**100**	**100**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	49	49.00
	5,001 – 10,000	39	39.00
	10,001 –15,000	9	9.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	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	3	3.00
	รวม	**100**	**100**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	0	0.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	87	87.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	13	13.00
	รวม	**100**	0
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านทะเบียนราษฎร์	การแจ้งเกิด	6	11.00
	การแจ้งตาย	5	5.00
	การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก	6	6.00
	แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ	31	31.00
	การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	11	11.00
	การแจ้งขอเลขที่บ้าน	7	7.00
	การแจ้งแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	3	3.00
	การตรวจ คัด รับรอง สำเนางานการทะเบียนราษฎร์	31	31.00
	รวม	**100**	**100**

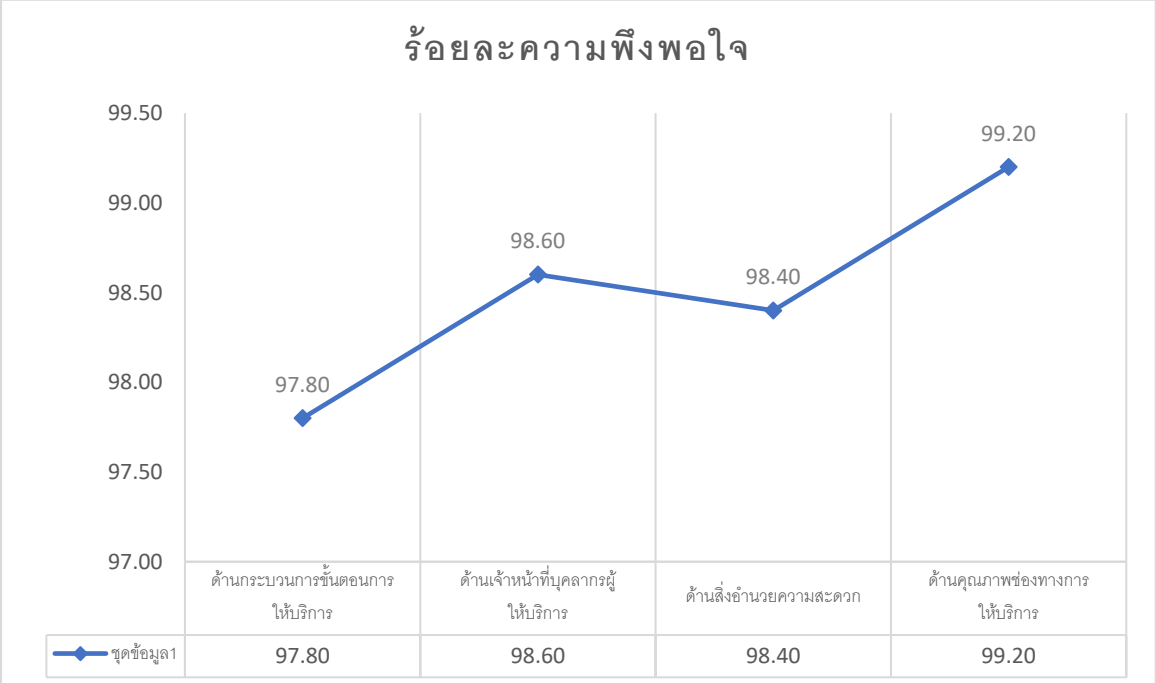
จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนราษฎร์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 76) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 41) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 85) มีอาชีพหลักเกษตรกร (ร้อยละ 53) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 49) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 87) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติและการตรวจ คัด รับรอง สำเนางานการทะเบียนราษฎร์ (ร้อยละ 31)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนราษฎร์ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.80	4.89	0.28	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	98.60	4.93	0.25	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	99.20	4.96	0.18	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**98.60**	**4.93**	**0.25**	**มากที่สุด**



จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D.= 0.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 99.20, $\bar{X}$ = 4.96, S.D.= 0.18) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D.= 0.25) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.40, $\bar{X}$ = 4.92, S.D.= 0.27) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.80, $\bar{X}$ = 4.89, S.D.= 0.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.97	0.17	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.83	0.38	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.83	0.38	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.35	มากที่สุด
5	การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎร์มีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย	4.98	0.14	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.89**	**0.28**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.28) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย ($\bar{X}$ = 4.98, S.D.= 0.14) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.97, S.D.= 0.17) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.86, S.D.= 0.35) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.= 0.38)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.98	0.14	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.97	0.17	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.95	0.21	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.98	0.14	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.86	0.38	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.92	0.27	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.82	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.93**	**0.25**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.93, S.D.=0.25) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.98, S.D.= 0.14) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 4.97, S.D.=0.17) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.96, S.D.= 0.20) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.95, S.D.= 0.21) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X}$ = 4.82, S.D.= 0.52)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	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	4.90	0.35	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.91	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92, S.D.= 0.27) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.99, S.D. = 0.10) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{x}$ = 4.98, S.D.= 0.14) และมีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{x}$ = 4.96, S.D. = 0.20) และสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{x}$ = 4.92, S.D. = 0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{x}$ = 4.78, S.D.= 0.52)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาล เคลื่อนที่	4.95	0.26	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.93	0.26	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	0.00	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.99	0.10	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.86	0.35	มากที่สุด
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.14	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.97	0.17	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของ เทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.99	0.10	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.96**	**0.18**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.96, S.D.=0.18) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมา คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ของ เทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.99, S.D.=0.10) และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{x}$ = 4.98, S.D.=0.14) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.35)

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี		**จำนวนคน**	**ร้อยละ**
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	38	38.00
	10.01 – 12.00 น.	54	54.00
	12.01 – 14.00 น.	7	7.00
	14.01 น.– เวลาปิด	1	1.00
	รวม	**100**	**100**
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	31	31.00
	11 – 20 นาที	46	46.00
	21 – 30 นาที	14	14.00
	31 – 40 นาที	9	9.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
	รวม	**100**	**100**

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 54) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 46)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	34	34.00
	หญิง	66	66.00
	รวม	**100**	**100**
สถานภาพสมรส	โสด	19	19.00
	สมรส	77	77.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	4	4.00
	รวม	**100**	**100**
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	8.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	26	26.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	37	37.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3	3.00
	ปริญญาตรี	9	9.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	**100**	**100**
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	10	10.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	22	22.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	68	68.00
	รวม	**100**	**100**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
	พนักงานเอกชน	5	5.00
	รับจ้างทั่วไป	44	44.00
	เกษตรกร	25	25.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.00
	ว่างงาน	3	3.00
	รวม	**100**	**100**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	42	42.00
	5,001 – 10,000	52	52.00
	10,001 –15,000	3	30.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	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	3	3.00
	รวม	**100**	**100**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	3	3.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	72	72.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	25	25.00
	รวม	**100**	**100**
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านรายได้และภาษี	ชำระภาษีบำรุงท้องที่	44	44.00
	ชำระภาษีป้าย	15	15.00
	ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	33	33.00
	ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	8	8.00
	รวม	**100**	**100**

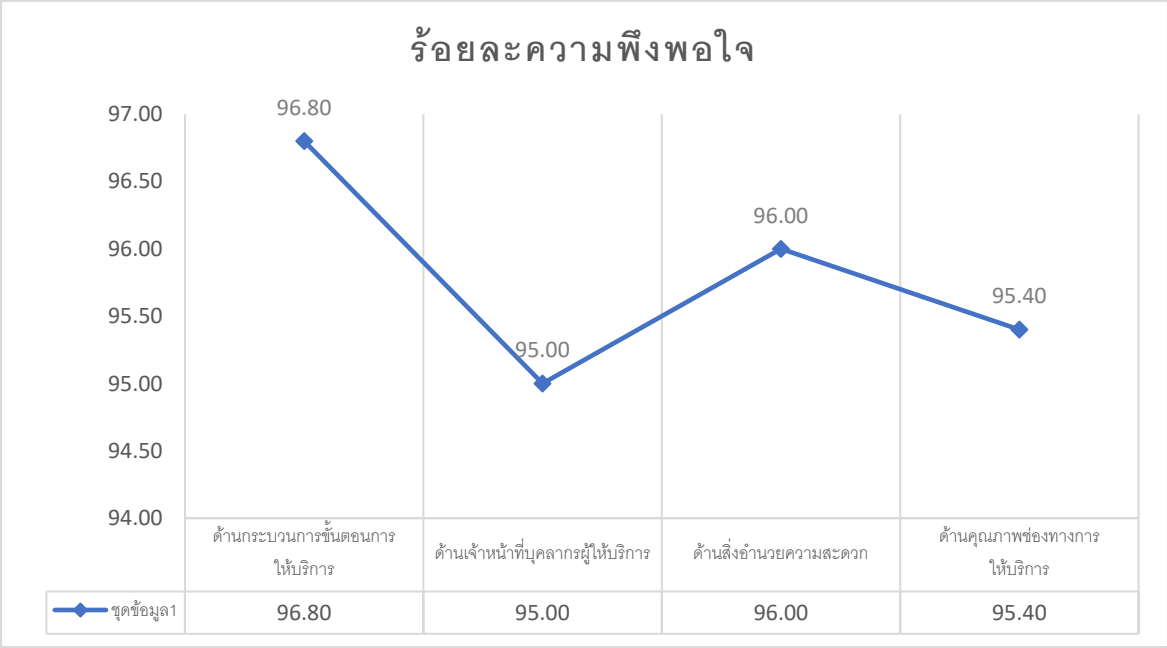
จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 77) ม.ต้น/เทียบเท่า (ร้อยละ 37) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 68) มีอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 44) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 52) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 72) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 44)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.46	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.40	4.77	0.34	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**95.80**	**4.79**	**0.39**	**มากที่สุด**



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{x}$ = 4.79, S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{x}$ = 4.84, S.D.= 0.36) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.00, $\bar{x}$ = 4.80, S.D.= 0.46) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.40, $\bar{x}$ = 4.77, S.D.= 0.34) และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.00, $\bar{x}$ = 4.75, S.D.= 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.90	0.30	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.87	0.34	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.89	0.31	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.76**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{x}$ = 4.90, S.D.=0.30) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.=0.31) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.=0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 4.68, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.97	0.17	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.82	0.39	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	0.39	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.83	0.38	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.57	0.57	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.78	0.44	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.41	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.75**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X}$ = 4.97, S.D.=0.17) รองลงมา คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.=0.39) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.38) และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.38) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X}$ = 4.41, S.D.=0.60)

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.81	0.42	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.68	0.63	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.86	0.38	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.50	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.91	0.29	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.72	0.53	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.63	0.61	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.95	0.22	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.75	0.54	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.78	0.52	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.75	0.54	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.89	0.37	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.45	มากที่สุด
27	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.80**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{x}$ = 4.95, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{x}$ = 4.92, S.D.=0.27) ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{x}$ = 4.91, S.D.=0.29) และการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง คิดเห็น ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.=0.37) ตามลำดับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{x}$ = 4.63, S.D.=0.61)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.96	0.20	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.92	0.31	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	5.00	0.00	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.57	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.73	0.60	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.86	0.43	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.14	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	5.00	0.00	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.37	0.61	มาก
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.28	0.47	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.77**	**0.34**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X}$ = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมา คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X}$ = 4.98, S.D.=0.14) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 4.96, S.D.=0.20) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 2 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.28, S.D.=0.47)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		**จำนวนคน**	**ร้อยละ**
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	252	63.00
	10.01 – 12.00 น.	108	27.00
	12.01 – 14.00 น.	24	6.00
	14.01 น.– เวลาปิด	16	4.00
	รวม	**400**	**100**
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	264	66.00
	11 – 20 นาที	124	31.00
	21 – 30 นาที	12	3.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
	รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 63) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 66)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	184	46.00
	หญิง	216	54.00
	รวม	**400**	**100**
สถานภาพสมรส	โสด	44	11.00
	สมรส	280	70.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	76	19.00
	รวม	**400**	**100**
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	2.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	236	59.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	84	21.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	28	7.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	44	11.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	**400**	**100**
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	52	13.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	96	24.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	252	63.00
	รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	84	21.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	140	35.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	32	8.00
	เกษตรกร	64	16.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	68	17.00
	ว่างงาน	12	3.00
	รวม	**400**	**100**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	244	61.00
	5,001 – 10,000	100	25.00
	10,001 –15,000	24	6.00
	15,001 – 20,000	12	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	20	5.00
	รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	60	15.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	252	63.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	88	22.00
	รวม	**400**	**100**
ช่องทาง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	28	7.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน	56	14.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	316	79.00
	รวม	**400**	**100**

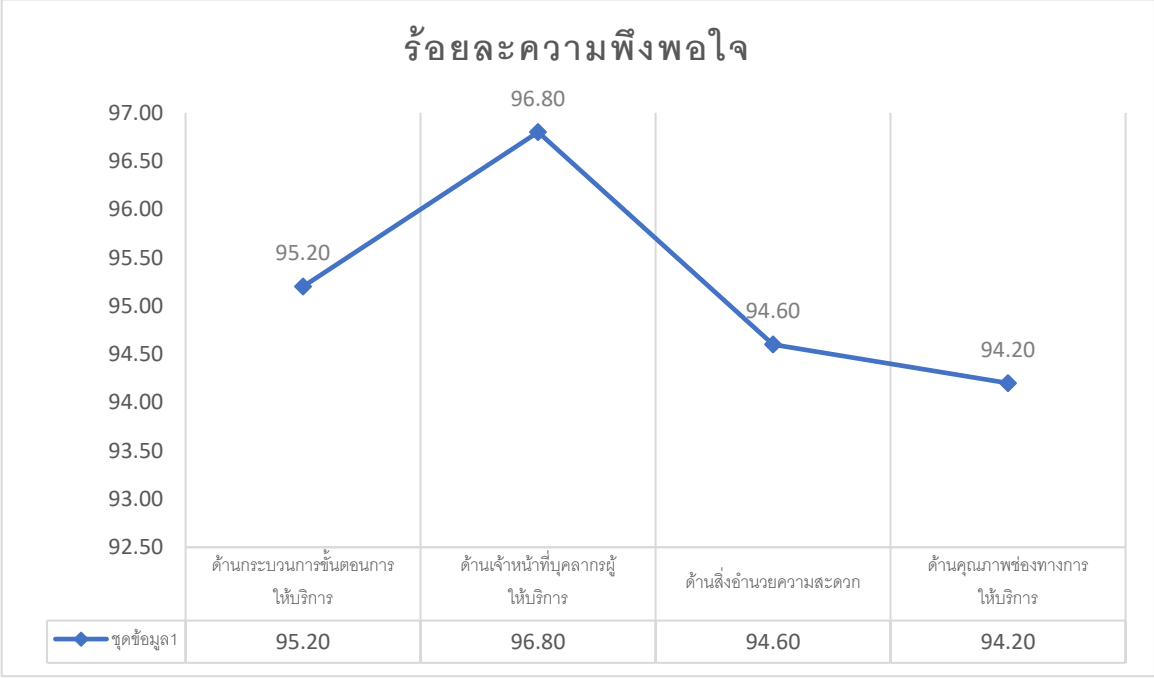
จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 70) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 59) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 63) มีอาชีพหลักเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 35) รายได้ต่ำกว่า 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 25) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 63) และส่วนใหญ่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 79)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.80	4.84	0.31	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.60	4.73	0.42	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	94.20	4.71	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**95.20**	**4.76**	**0.39**	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.20, $\bar{x}$ = 4.76, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{x}$ = 4.84, S.D.= 0.31) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{x}$ = 4.76, S.D.= 0.39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ

94.60, $\bar{X}$ = 4.73, S.D.= 0.42) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.20, $\bar{X}$ = 4.71, S.D.= 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.81	0.39	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	0.50	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.85	0.36	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.48	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.94	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.76**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76, S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.94, S.D.= 0.24) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.85, S.D.= 0.36) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.55, S.D.= 0.50)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	5.00	0.00	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.76	0.43	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.75	0.44	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.93	0.26	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.66	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.84**	**0.31**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84, S.D.= 0.31) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{x}$ = 5.00, S.D.= 0.00) รองลงมา คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.98, S.D.= 0.14) มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{x}$ = 4.93, S.D.=0.26) และความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.91, S.D.= 0.29) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{x}$ = 4.66, S.D.= 0.48)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.73	0.45	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.69	0.46	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.60	0.49	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.61	0.49	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.87	0.34	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.74	0.44	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.91	0.29	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.89	0.31	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.50	0.50	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.55	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.73**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73, S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.93, S.D. = 0.26) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{x}$ = 4.91, S.D. = 0.29) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.= 0.31) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.= 0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{x}$ = 4.50, S.D.= 0.50)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.84	0.37	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.67	0.47	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	0.46	มากที่สุด

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.64	0.48	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.69	0.46	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.69	0.46	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.56	0.50	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.94	0.24	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.80	0.40	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.47	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.71**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.71, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{x}$ = 4.94, S.D.= 0.24) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{x}$ = 4.84, S.D.= 0.37) มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.80, S.D.= 0.40) และวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{x}$ = 4.77, S.D.= 0.42) ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีก 1 รายการ ควาวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4. 47, S.D.= 0.50)

4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	204	51.00
	10.01 – 12.00 น.	168	42.00
	12.01 – 14.00 น.	28	7.00
	14.01 น.– เวลาปิด	0	0.00
	รวม	**400**	**100**
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	108	27.00
	11 – 20 นาที	176	44.00
	21 – 30 นาที	68	17.00
	31 – 40 นาที	48	12.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
	รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 51) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 44)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	132	33.00
	หญิง	268	67.00
	รวม	**100**	**100**
สถานภาพสมรส	โสด	112	28.00
	สมรส	252	63.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	36	9.00
	รวม	**100**	**100**
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	20	5.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	148	37.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	44	11.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	92	23.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	20	5.00
	ปริญญาตรี	76	19.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	**100**	**100**
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	12	3.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	56	14.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	332	83.00
	รวม	**100**	**100**

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	26.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	128	32.00
	พนักงานเอกชน	64	16.00
	รับจ้างทั่วไป	16	4.00
	เกษตรกร	20	5.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	68	17.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	**100**	**100**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	120	30.00
	5,001 – 10,000	148	37.00
	10,001 –15,000	72	18.00
	15,001 – 20,000	60	15.00
	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 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	28	7.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	16	4.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	240	60.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	116	29.00
	รวม	**100**	**100**
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านสาธารณสุข	งานบริการสาธารณสุข	96	24.00
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	136	34.00
	งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	52	13.00
	งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	4	1.00
	งานกำจัดขยะมูลฝอย	112	28.00
	งานกำจัดขยะมีพิษ	0	0.00
	รวม	**100**	**100**

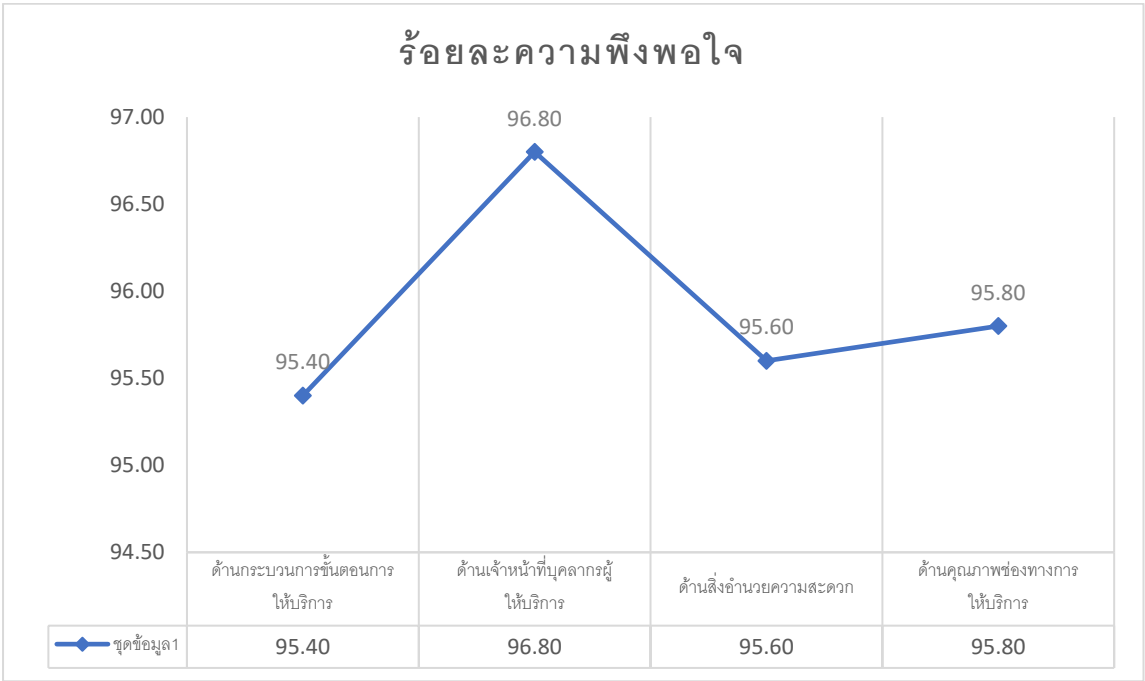
จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 37) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 83) มีอาชีพหลักค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 32) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 37) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล ผ่านทางประกาศต่าง ๆ (ร้อยละ 60) และส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการงานสร้างเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 34)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.80	4.84	0.35	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**96.20**	**4.81**	**0.39**	**มากที่สุด**



จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{X}$ = 4.84, S.D.= 0.35) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.= 0.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.60, $\bar{X}$ = 4.78, S.D.= 0.41) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.40, $\bar{X}$ = 4.77, S.D.= 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.70	0.46	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.81	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.78	0.42	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.77**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.80, S.D.=0.40) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.78, S.D.=0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.70, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.94	0.24	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.84	0.37	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.93	0.26	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.70	0.46	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.84	0.37	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.86	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.84**	**0.35**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{x}$ = 4.94, S.D.=0.24) รองลงมา คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x}$ = 4.93, S.D.=0.26) การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.=0.31) และมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.= 0.35) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{x}$ = 4.70, S.D.= 0.46)

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.72	0.45	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.88	0.33	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.76	0.43	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.75	0.44	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.73	0.45	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.70	0.46	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.79	0.41	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.77	0.42	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x}$ = 4.88, S.D.= 0.33) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.= 0.34) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 4.84, S.D.= 0.37) และมีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{x}$ = 4.80, S.D.= 0.40) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{x}$ = 4.70, S.D.= 0.46)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.82	0.38	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.72	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.30	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.88	0.33	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.74	0.44	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.79**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.79, S.D.=0.40) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 4.90, S.D.= 0.30) รองลงมา คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{x}$ = 4.88, S.D.= 0.33) และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{x}$ = 4.85, S.D.= 0.36) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{x}$ = 4.82, S.D.= 0.38) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน และมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.70, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของเทศบาล

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านทะเบียนราษฎร์		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		งานด้านสาธารณสุข	
	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	97.80	4.84	96.80	4.76	95.20	4.77	95.40
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.93	98.60	4.75	95.00	4.84	96.80	4.84	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	98.40	4.80	96.00	4.73	94.60	4.78	95.60
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	4.96	99.20	4.77	95.40	4.71	94.20	4.79	95.80

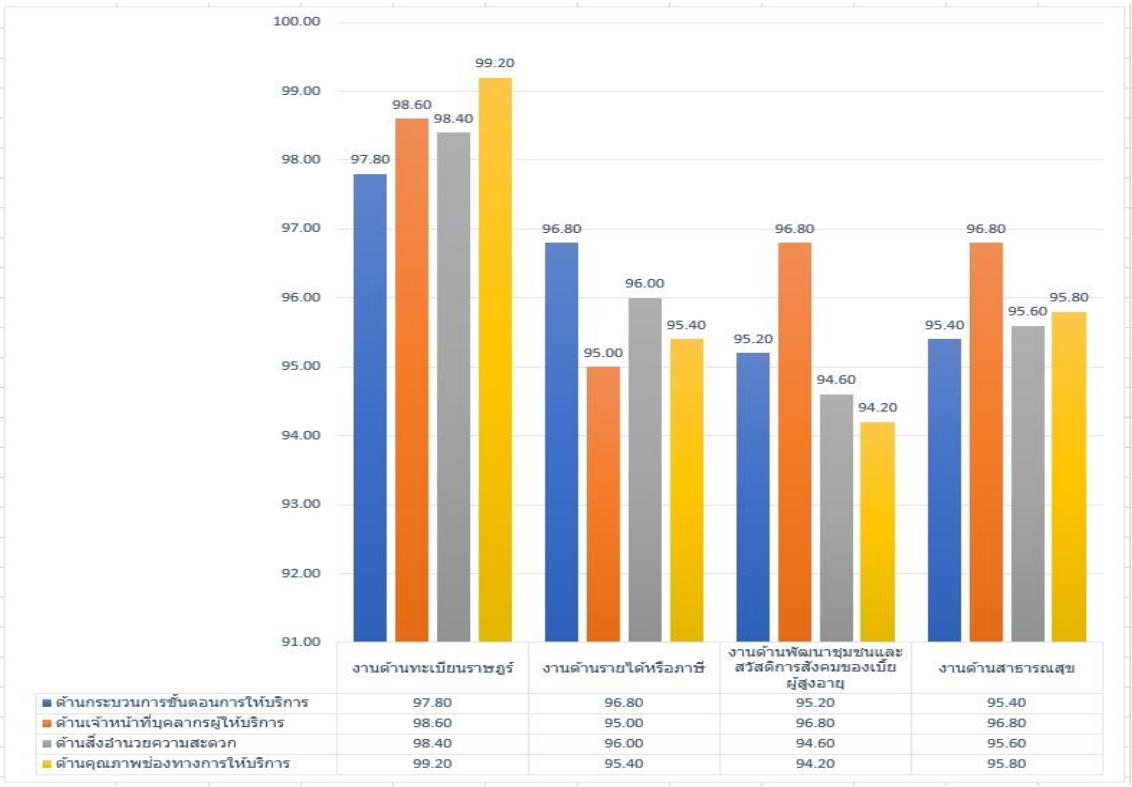
จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{x}$ = 4.89, ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$ = 4.84, ร้อยละ 96.80) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.77, ร้อยละ 95.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{x}$ = 4.93, ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.84, ร้อยละ 96.80) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$ = 4.75, ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{x}$ = 4.92, ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$ = 4.80, ร้อยละ 96.00) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.78, ร้อยละ 95.60) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.73, ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{x}$ = 4.96, ร้อยละ 99.20) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.79, ร้อยละ 95.80) งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$ = 4.77, ร้อยละ 95.40) และงานด้านพัฒนาชุมชน ($\bar{x}$ = 4.71, ร้อยละ 94.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียนราษฎร์	98.60	4.93	0.25	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**96.45**	**4.82**	**0.36**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม 4 งานหลัก เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร์ (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.25) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.39) งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.39) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยทีมวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 98.60 ร้อยละ 95.80 ร้อยละ 95.20 และร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

คำนวณ = (98.60+95.80+95.20+96.20)/4

= 96.45

คะแนนที่ ได้ = 10 คะแนน

บทที่5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านทะเบียนราษฎร์ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านทะเบียนราษฎร์ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านทะเบียนราษฎร์

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ในวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ในวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด

4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน

5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี

4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่และประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ใบรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล.* (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.* คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.

ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปาแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาญวุฒิ สีบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น ศึกษากรณี: เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิน คงพูล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาล ทัตศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ.* วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม – เมษายน 2552): 105-145.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). *ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงห 2564, จาก http;//www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.*

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *(2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวังสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.*

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). *รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.* มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561.*

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). *การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.*

ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชานิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology).* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.*

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). *รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564.*

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.*

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.*

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีบริกำรครองใจลูกค้ำ.*กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.*

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.* สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร.* คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2560.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.*

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). *ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.*

อรุณ ไชยนิตย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). *ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.* องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ.*

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.* สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). *รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองแลการปกครองของไทย.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education.* New York: McGraw-Hill Book.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control.* 9th ed. New Jersey: A simon & Schuster Company.

Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale.* In Reading in Fishbeic, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.).* New York: Harpers and Row.

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 Roscoe (1975) Publications.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science.* London: Litton Educational.

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 ศรีหามี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ โตประสี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านทะเบียนราษฎร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านทะเบียนราษฎร์ จากข้อใด (ตอบได้มากกกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. การแจ้งเกิด ☐ 2. การแจ้งตาย

☐ 3. การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก ☐ 4. การย้ายปลายทางอัตโนมัติ

☐ 5. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ☐ 6. การแจ้งขอเลขที่บ้าน

☐ 7. การแจ้งแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

☐ 8. การตรวจ คัด รับรอง สำเนางานการทะเบียนราษฎร์

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. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎร์มีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6.. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
8. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
9. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
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					
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
28. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
29. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก 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					
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 อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านรายได้และภาษี จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ☐ 2. ชำระภาษีป้าย

☐ 3. ชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน ☐ 4. ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่างๆ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การแจ้งระเบียบ 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. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
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					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
27. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
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					
37. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี

☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากข้อใด

☐ 1. รับเงินสดด้วยตนเอง

☐ 2. รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน

☐ 3. โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร

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. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
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					
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน 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					
37. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านสาธารณสุข จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. งานบริการสาธารณสุข ☐ 2. งานสร้างเสริมสุขภาพ

☐ 3. งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ ☐ 4. งานกิจกรรมผู้สูงอายุ

☐ 5. งานกำจัดขยะมูลฝอย ☐ 6. งานกำจัดขยะมีพิษ

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. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
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					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
27. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่					
28. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
29. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
31. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
32. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
33. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
34. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
35. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
36. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านทะเบียนราษฎร์
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							$\sum R$	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.2 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านรายได้หรือภาษี

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	0	+1	+1	6	0.86	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	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	+1	+1	+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	+1	0	+1	+1	6	0.86	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	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
15	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	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	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	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	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	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	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	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			
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	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	+1	0	0	+1	4	0.57	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้

ตารางที่ ผ.3 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
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
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
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							$\sum R$	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.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 อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตตราจารย์ ดร.ลินดา	เกณฑ์มา	อธิการบดี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี	กวินเสกสรรค์	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา	แจ้ดนาลาว	นักวิจัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ	โชติกิจนุสรณ์	นักวิจัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์	คางคำ	ผู้ช่วยนักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาลี	นามดวง	ผู้ช่วยนักวิจัย
5. อาจารย์ ดร.ธนเดช	สอนสะอาด	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. อาจารย์ ดร.กิตติยา	ศิลาวงศ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. อาจารย์เนตรนภา	แซ่ตั้ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. อาจารย์จารุกิตติ์	ดิษสระ	ผู้ช่วยนักวิจัย
9. อาจารย์ชุติมา	กาบแก้ว	ผู้ช่วยนักวิจัย

SCI&TECH
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

SC

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1061 ซอยอิสรภาพ15 ถนนอิสรภาพ

แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กทม. 10600

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 3000 ถึง 3003

เว็บไซต์ https://scicenter.bsru.ac.th

Line Id: scicenter

อีเมล survey.bsru@gmail.com