



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



ประจำปีงบประมาณ 2565
จัดทำโดย วิทยาลัยนครราชสีมา

คำนำ



คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้
วิทยาลัยนครราชสีมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณ
หลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลดอนเมือง สมาชิก
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่พนักงานทุกส่วนงานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแนวทาง
ในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่กรุณาให้
คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทำนี้คณะทำงานขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น
รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

กันยายน 2565



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7,634 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 380 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.63 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.58 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.79 และร้อยละ 31.05 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.68 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.58 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 31.84 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.32 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.11 และมาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 19.74 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) คิดเป็นร้อยละ 24.74 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 22.89 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) คิดเป็นร้อยละ 22.37 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.52 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) **สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล**ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.63 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) **กองคลัง** ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.50 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) **กองช่าง**ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.77$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.30 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.77$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.77$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.42 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.64 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.55 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.78$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.60 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการให้บริการ โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.52

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) 3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) มีค่าเท่ากับ 382.22 คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก มีการบริการที่คล่องตัว การบริหารงานส่วนใหญ่นับบุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้ผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.52 นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เส้นทางในซอยต่าง ๆ เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
2. ควรหาแนวทางการปรับปรุงระบบน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภค เนื่องจากไม่เพียงพอ บางครั้งมีกลิ่นเหม็น เค็มและมีตะกอน
3. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน



สารบัญ



สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำแถลง | ข |
| บทสรุปผู้บริหาร..... | ค |
| สารบัญ | ช |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล..... | 2 |
| 1.2 วัตถุประสงค์..... | 6 |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน | 7 |
| 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา | 7 |
| 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา | 7 |
| 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... | 8 |
| บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น | 10 |
| 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง | 20 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 27 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 40 |
| 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ | 44 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 45 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการ | 48 |
| 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 49 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 49 |
| 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน..... | 50 |
| 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 50 |
| 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล | 52 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 53 |



สารบัญ

| | หน้า |
|---|------------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 55 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม | 57 |
| 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน..... | 61 |
| 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา..... | 65 |
| 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา..... | 105 |
| 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา..... | 112 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา | 113 |
| บรรณานุกรม..... | 124 |
| ภาคผนวก | 128 |
| ภาคผนวก ก หนังสือมอบอำนาจ | 129 |
| ภาคผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา | 131 |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถาม | 134 |
| ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัยและประเมินผล..... | 158 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน | 51 |
| 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ | 53 |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง | 63 |
| 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 65 |
| 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 66 |
| 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... | 67 |
| 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 67 |
| 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 68 |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 69 |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 70 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 71 |
| 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... | 72 |
| 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 73 |
| 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม..... | 76 |
| 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 79 |
| 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน คุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 82 |
| 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 86 |
| 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 90 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 95 |
| 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม | 101 |
| 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 105 |
| 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 106 |
| 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 107 |
| 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 108 |
| 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม | 109 |



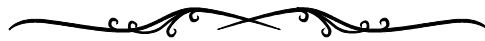
สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--------|--|
| 1.1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 8 |
| 2.1 | กระบวนการเกิดความพึงพอใจ..... 42 |
| 4.1 | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 57 |
| 4.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 58 |



สารบัญแนภูมิ

| แผนภูมิที่..... | หน้า |
|---|------|
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... | 57 |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 59 |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้... | 60 |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ..... | 61 |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน ที่มาติดต่อขอรับบริการ | 62 |
| 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการ งานที่ได้ดำเนินการ และได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง | 64 |
| 4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565..... | 110 |
| 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน..... | 111 |



บทที่ 1

บทนำ



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นที่รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองและเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม. 2550) โดยส่วนราชการ



ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ และทรัพยากรธรรมชาติ ที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (Puang-ngam, 2017, p. 11) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมายและเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ฉันทวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973, p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่าง มากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติ



ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ยอมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุน เป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้ง ในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามภารกิจจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับโอนภารกิจจัดบริการสาธารณะแล้วถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จังหวัดนครราชสีมาเป็นชุมชนขนาดใหญ่ชุมชนหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุกๆ ด้านการปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุข ปolik และสาธารณสุข การด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษา ความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนราชการ คือ การพัฒนาการบริหารงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ผลิตผลและผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นอย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลิตผลของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น



มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การดำเนินงานตามโครงการครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.3 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงาน

1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 380 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนผู้รับบริการในท้องที่เขตรับผิดชอบในประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตามหน่วยการให้บริการ

1.4 ขอบจำกัดของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้สำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เคยได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยได้จากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภารกิจหลักขององค์กรเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมภารกิจอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาได้ทั้งหมด

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น

2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

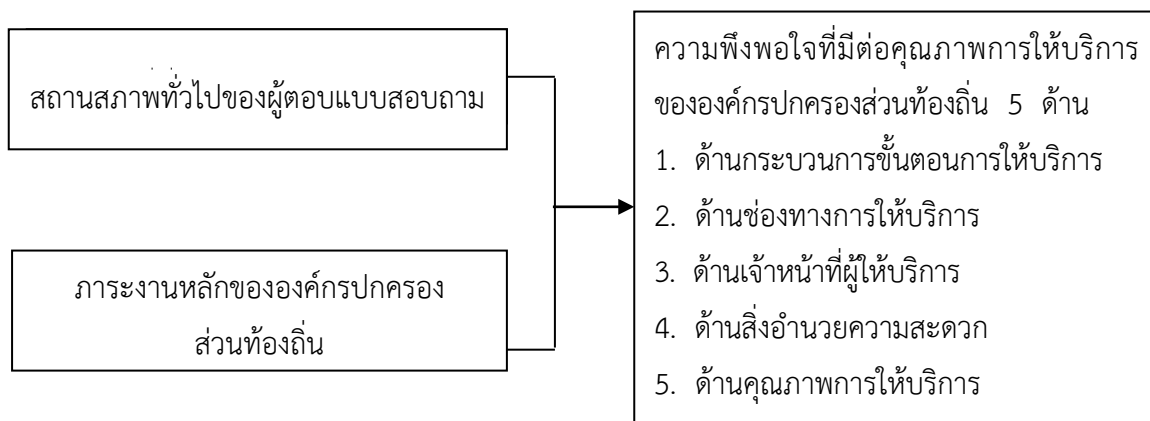
3) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้



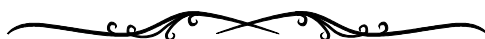
4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระหว่างหรือหลังการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองหรือการบริการนั้นสามารถแก้ไขปัญหาและทำให้ตนเองเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงดีขึ้นกว่าเดิม โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งพิจารณาจากส่วนของการให้บริการ 5 ด้านที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง



แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยมีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ เครื่องจักรที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎหมายเพียงพอที่จะสร้างบ้านสร้างเมืองของตนเองด้วยตนเองได้มากขึ้น (อเนก เหล่าธรรมทัศน์. 2543) นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550) ได้ให้นิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว



2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2554 : 7) ให้คำยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์กรนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด



หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

William V. Holloway (อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม. 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม. 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

การปกครองท้องถิ่นจะสำเร็จผลไม่ได้ หากไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชน การปลูกฝังให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการเรื่องของตนเอง จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารตนเองได้ จะเป็นผลดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยจะเน้นการจัดโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองให้มากที่สุด มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมาย นอกจากนั้นประชาชนอาจมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเข้าฟังการประชุมสภาการติดตามดูแลการปฏิบัติของเทศบาล การลงสมัครรับเลือกตั้งและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น ดังนี้

โกวิทช์ พวงงาม (2543 : 12) ได้สรุปความหมายของแนวคิดและหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการ



ของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจในท้องถิ่น ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (Local Self Government)

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากค่านิยมต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญขนาดพื้นที่หรือจำนวนประชากร ทำให้เกิดหน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยในหลายลักษณะ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องใช้อำนาจอิสระ (Autonomy) อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างแท้จริงอำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) โดยแบ่งสิทธิตรากฎหมายเป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมสิทธิตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรส่วนปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

3.2) สิทธิของหลักการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองค์การที่จำเป็นและปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารระบบและกลไกของประชาธิปไตย

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเอง ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การ



ควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบ และกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

สรุปแนวคิดและหลักการที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง (Autonomy) โดยผู้มีอำนาจหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง ตามระบอบประชาธิปไตย มีความรับผิดชอบและอำนาจที่เป็นอิสระ โดยสมควรมีอำนาจหน้าที่การกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง โดยมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และจัดให้มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุด อันพึงจะมีแก่ท้องถิ่นนั้น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็จะสามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้ เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ



4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยความล้มเหลวของระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งคือการขาดรากฐานในท้องถิ่น



3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชากร ความต้องการ และปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำการปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย



6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทให้สัมฤทธิ์ผลนั้นต้องมาจากการ ริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการ ปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็น ลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็น ผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการ พัฒนาพื้นฐานระบบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่ง เป็นหลักสำคัญของการพัฒนาสังคมชนบทอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครองและการบริหารกล่าวคือในด้านการเมือง การปกครองนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหา ด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ และในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณและ การจัดการ

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ(โกวิทย์ พวงงาม. 2550:22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการ ปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับ ขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก(WHO) และสำนัก กิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถ ให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัย อื่นๆ ที่ยังจะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น



3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการ ดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (ซูวส์ ฉายะบุตร. 2539 : 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ได้สอดคล้องกับคำกล่าวของมอเรียว (Moreau) (ชาญชัย แสงศักดิ์. 2542 : 10) กล่าวว่าองค์การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่ เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครอง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
 2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
 3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
 4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
 5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
 6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
 7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
 8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
 9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ
- สรุปได้ว่า “การปกครองท้องถิ่น” กล่าวคือเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยให้งานนั้นได้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนย่อมงานความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าคนอื่นอิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง



2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 19 หมู่ที่ 14 บ้านเดินพัฒนา ตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอสีคิ้ว อยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 85 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอสีคิ้ว 41 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ด้านทิศเหนือ แนวเขตติดต่อกับอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี และตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด

ด้านทิศใต้ แนวเขตติดต่อกับตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว

ด้านทิศตะวันออก แนวเขตติดต่อกับตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว

ด้านทิศตะวันตก แนวเขตติดต่อกับอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

1.2 เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง มีพื้นที่ประมาณ 123 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 76,875 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ใช้ปลูกพืชไร่และไม้ผลส่วนสภาพพื้นที่มีลักษณะราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ ใช้ทำไร่ สภาพพื้นที่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดและลอนชัน ใช้ปลูกพืชไร่ ไม้ผล เป็นพื้นที่ป่าไม้และภูเขา มีเขาเหวดตาบัวตลอดแนวทางทิศตะวันตก แหล่งน้ำที่สำคัญได้แก่ ฝายชีเหล็ก และห้วยหินลับไหลผ่านทางตอนเหนือและห้วยลาดใหญ่ไหลผ่านทางตอนกลางของพื้นที่

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลดอนเมือง จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน (Tropical monsoonclimate) ซึ่งแบ่งได้ 3 ฤดู ได้แก่

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือน ตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและตะวันตก ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือน กุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน ซึ่งมีอากาศร้อนและอบอ้าว



2 ด้านการเมือง การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง ตำบลดอนเมือง ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ผู้ใหญ่บ้าน | สมาชิกสภา อบต. | หมายเหตุ |
|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------|
| 1 | ไพรสาลี | นายสมคิด เมืองเส | นายรณชัย ตัวสระเกษ | |
| 2 | หนองแวง | นายรุ่งโรจน์ ตีจันทิก | นายประสงค์ ภิญโย | |
| 3 | บุคา | นายนฤตล เต๋อยจันทิก | นางวีระพล สอนจันทิก | |
| 4 | ดอนเมือง | นายสุเวศน์ ยวนนา | นายสุชาติ เพ็ชรจันทิก | |
| 5 | นาหว่า | นายอภิเดช ไผ่จันทิก | นายเจนจบ เชิดกฤษ์ | |
| 6 | ซำบกระสังข์ | นายพิทักษ์ เพี้ยซ้าย | นายสุทัศน์ แพงจันท์ | |
| 7 | ลาดใหญ่ | นายประเชิญ หล่อนจันทิก | นายนิพล เพี้ยซ้าย | |
| 8 | ปางโก | นายรุ่งโรจน์ รานอก | นายภิรมย์ นาคพุ่ม | |
| 9 | ซำบพุง | นายแพ คงจันทิก | นายประชวน บัวระบัตร์ | |
| 10 | สุขสำราญ | นายธีรพงษ์ สำเนากลาง | นายฉलय เตียนจันทิก | |
| 11 | ผาแดง | นายสมส่วน จิตรจันทิก | นายบำรุง ปานโตนด | |
| 12 | ผาชมพู | นายสิริวัฒน์ หล่อนจันทิก | นายศรวิสัย พิมพ์แก้ว | |
| 13 | หนองปรือ | นายพิเชษฐ งามพานิชกิจ | นางอรชร สอนจันทิก | |
| 14 | เดินพัฒนา | นายสุรพล เลิศกลาง | นางสัจจา เลิศกลาง | |
| 15 | เลิศมงคล | นายสีบวงค์ ฉลาด | นางอำพร งามขุนทด | |
| 16 | ลาดอุดม | นางกองทุน สอนพรม | นายจักรประสงค์ โกจันทิก | |

3 ประชากร

3.1 สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกชาย หญิง ระดับตำบล

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวน ครัวเรือน |
|---------|--------------|--------------|------|-------|--------------------|
| | | ชาย | หญิง | รวม | |
| 1 | ไพรสาลี | 158 | 151 | 309 | 91 |
| 2 | หนองแวง | 523 | 515 | 1,038 | 354 |
| 3 | บุคา | 240 | 251 | 491 | 185 |
| 4 | ดอนเมือง | 295 | 292 | 587 | 228 |
| 5 | นาหว่า | 368 | 327 | 695 | 306 |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวน ครัวเรือน |
|---------|--------------|--------------|-------|-------|--------------------|
| | | ชาย | หญิง | รวม | |
| 6 | ซับกกระสังข์ | 294 | 274 | 568 | 219 |
| 7 | ลาดใหญ่ | 221 | 220 | 441 | 172 |
| 8 | ปางโก | 404 | 377 | 781 | 282 |
| 9 | ซับกพยุง | 154 | 152 | 306 | 95 |
| 10 | สุขสำราญ | 143 | 132 | 275 | 79 |
| 11 | ผาแดง | 207 | 178 | 385 | 126 |
| 12 | ผาชมพู | 124 | 118 | 242 | 97 |
| 13 | หนองปรือ | 202 | 200 | 402 | 111 |
| 14 | เดินพัฒนา | 182 | 196 | 378 | 109 |
| 15 | เลิศมงคล | 230 | 232 | 462 | 139 |
| 16 | ลาดอุดม | 141 | 133 | 274 | 85 |
| รวม | | 3,886 | 3,748 | 7,634 | 2,700 |

ข้อมูลจาก สำนักงานทะเบียนอำเภอสีคิ้ว ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ. 2565

4 สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

| ที่ | (1) ชื่อโรงเรียน (สังกัด สพฐ.) | จำนวนนักเรียน | หมายเหตุ |
|-----|---------------------------------|---------------|----------|
| 1 | นาหว้าไตรประชาคม | | |
| 2 | ประชาราษฎร์สามัคคี | | |
| 3 | บ้านปางโก | | |
| 4 | บ้านดอนเมือง | | |
| 5 | รามวิทยาประชานุสรณ์ | | |
| 6 | หนองแวงพิทยาคม | | |
| รวม | | | |
| | (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | | |
| 1 | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ดอนเมือง | | |
| รวม | | | |

(ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ที่ | (3) กศน. ตำบลดอนเมือง | จำนวนนักเรียน (คน) | หมายเหตุ |
|-----|-----------------------|-----------------------|----------|
| 1 | ประถมศึกษา | 2 | |
| 2 | มัธยมศึกษาตอนต้น | 13 | |
| 3 | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 25 | |
| | รวม | 40 | |

(ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2565)

หมายเหตุ จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 9 พฤษภาคม 2553 โดยความร่วมมือจาก ศูนย์การศึกษาจากระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสีคิ้ว

4.2 ด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแวง จำนวน 1 แห่ง (ตั้งอยู่ ณ บ้านหนองแวง
หมู่ที่ 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ประจำหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน (ทุกหมู่บ้าน)

4.3 อาชญากรรม

-

4.4 ยาเสพติด

-

4.5 ด้านสังคมสงเคราะห์

- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,032 คน
- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 172 คน
- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 5 คน

ข้อมูลจากฐานการจ่ายเบี้ยยังชีพ อบต.ดอนเมือง ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ. 2565

5 ระบบบริการขั้นพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง/สายทางมีถนนที่ได้รับการลงทะเบียนคุมทางหลวงท้องถิ่น จำนวน
17 สาย ประกอบด้วย

| ลำดับ ที่ | ชื่อสายทาง | ระยะทาง ตลอดสาย(กม.) | รหัสสายทาง | หมายเหตุ |
|--------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|----------|
| 1 | ถนนสายบ้านเดินพัฒนา – ลาดใหญ่ | 5.75 | นม.ถ.144-02 | |
| 2 | ถนนอบต.ดอนเมือง –บ้านซักระสังข์ | 12.35 | นม.ถ.144-01 | |
| 3 | ถนนสายบุคา – ปางโก | 18.19 | นม.ถ.144-03 | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ลำดับ ที่ | ชื่อสายทาง | ระยะทาง ตลอดสาย(กม.) | รหัสสายทาง | หมาย เหตุ |
|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------|
| 4 | ถนนสายผาแดง – แยกต่างระดับบ้านปางโก | 4.37 | นม.ถ.144-17 | |
| 5 | ถนนสายหนองแวง – ปางละกอ | 4.2 | นม.ถ.144-11 | |
| 6 | ถนนสายหนองแวง – โศกรวก | 1.775 | นม.ถ.144-09 | |
| 7 | ถนนสายหนองแวง – เลิศมงคล | 6.81 | นม.ถ.144-04 | |
| 8 | ถนนสายนาหว่า – บุคา | 4.15 | นม.ถ.144-08 | |
| 9 | ถนนสายนาหว่า – ไพรสาสี | 1.625 | นม.ถ.144-16 | |
| 10 | ถนนสายผาชมพู – ผาชมพูวิ | 3.14 | นม.ถ.144-15 | |
| 11 | ถนนสายซั๊กกระสังข์ – คุ่มหัวเขา | 1.8 | นม.ถ.144-13 | |
| 12 | ถนนสายวะระเวียง – ทางหลวง 2256 | 2.20 | นม.ถ.144-05 | |
| 13 | ถนนสายดอนเมือง – ลาดใหญ่ | 4.300 | นม.ถ.144-10 | |
| 14 | ถนนสายดอนเมือง – ะยาว | 3.00 | นม.ถ.144-07 | |
| 15 | ถนนสายปางโก – ท่าพลู | 2.20 | นม.ถ.144-06 | |
| 16 | ถนนสายสุขสำราญ – ลาดอุดม | 3.00 | นม.ถ.144-12 | |
| 17 | ถนนสายบ้านลาดใหญ่ - บ้านผาชมพู | 3.14 | นม.ถ.144-06 | |
| รวม | | 84.33 | | |

5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน แต่ไม่ครบทุกหลังคาเรือน (หลังคาเรือนที่ออกไปตั้งบ้านเรือนอยู่ในไร่ / นา ที่ระบบไฟฟ้าหมู่บ้านไม่ครอบคลุม) ซึ่งมีอยู่เป็นส่วนน้อย คิดเป็นประมาณร้อยละ 0.01 ของครัวเรือนในเขตตำบลดอนเมืองทั้งหมด

5.3 การประปา

ระบบน้ำประปาในเขตพื้นที่ตำบลดอนเมือง เป็นระบบประปาผิวดิน ซึ่งมีครอบคลุมทุกหมู่บ้าน แต่ไม่ครบทุกหลังคาเรือน (ซึ่งเป็นครัวเรือนที่ออกไปตั้งบ้านเรือนที่อยู่ในไร่/นา ที่ระบบน้ำประปาหมู่บ้านไม่ครอบคลุม) คิดเป็นประมาณร้อยละ 0.01 ของครัวเรือนในเขตตำบลดอนเมือง

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ ในพื้นที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ



5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์คลองไผ่ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ ห่างจาก อบต.ดอนเมือง ประมาณ 18 กิโลเมตร แต่ที่นิยมใช้บริการมากที่สุด คือ ไปรษณีย์สีคิ้ว เนื่องจากมีบุรุษไปรษณีย์ เดินทางมาให้บริการถึงที่

6 ระบบเศรษฐกิจ

6.1 ด้านการเกษตร เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง มีประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่การเกษตร (ข้อมูลที่ลงทะเบียนการปลูกพืช ณ สำนักงานเกษตร อำเภอสีคิ้ว) จำนวน 939 ครัวเรือน จำนวน 1,307 แปลง คิดเป็นพื้นที่ 19,414 ไร่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ที่ | ประเภทพืชที่ปลูก | จำนวนครัวเรือน | จำนวนแปลง | จำนวนไร่ | หมายเหตุ |
|-----|--------------------|----------------|-----------|----------|----------|
| 1 | ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ | 387 | 574 | 9,047 | |
| 2 | มันสำปะหลัง | 275 | 342 | 4,440 | |
| 3 | อ้อยโรงงาน | 277 | 391 | 5,927 | |
| | รวม | 939 | 1,307 | 19,414 | |

และ พืชอื่น ๆ เช่น ผักชี ไม้ผล ฯลฯ แต่ไม่ได้ไปลงทะเบียน

6.2 การประมง ไม่มีเกษตรกรประกอบอาชีพการประมง

6.3 การปศุสัตว์

ในพื้นที่มีอาชีพเสริม ในการเลี้ยงสัตว์ เช่น เลี้ยงแพะ เลี้ยงไก่ เลี้ยงโค เลี้ยงกระบือ ฯลฯ

6.4 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวที่คาดว่าจะสร้างรายได้ให้กับพื้นที่ตำบลดอนเมืองในอนาคต ได้แก่ บริเวณ จุดตั้งกังหันลม บ้านผาชมพู บุกา และทอดยาวไปตามแนวเขาถึง ตำบลหนองน้ำใส โดยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลดอนเมือง 10 ตำบล และ พื้นที่ตำบลหนองน้ำใส 10 ตำบล

มีสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ แต่ยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก เนื่องจากขาดการพัฒนาและส่งเสริมอย่างจริงจัง ประกอบไปด้วย ผาจุฬา (บ้านบุกา) น้ำตกเหวเสมา (บ้านซบกระสังข์) ผาชมวิว (บ้านผาชมพู)

6.5 อุตสาหกรรม

ในพื้นที่ไม่มีการทำอุตสาหกรรม



6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.6.1 กลุ่มอาชีพทำกล้วยฉาบ บ้านไพรสาลี หมู่ที่ 1

6.6.2 กลุ่มอาชีพสานตะกร้าด้วยเชือกพลาสติก บ้านซักระสังข์ หมู่ที่ 6
ซึ่งทั้ง 2 กลุ่ม มีการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน

6.7 แรงงาน

แรงงานส่วนใหญ่เป็นภาคเกษตรกร แต่มีแนวโน้มว่าจะลดน้อยลงและมีการว่าจ้าง
แรงงานจากภายนอกพื้นที่เข้ามาทำงานการเกษตรภายในพื้นที่

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 99.9 นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาอื่น ๆ
เช่น คริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.01

วัด จำนวน 11 แห่ง

1. วัดบ้านไพรสาลี หมู่ที่ 1
2. วัดป่ากิตติภาวนาราม บ้านหนองแวง หมู่ที่ 2
3. วัดบุคคาสามัคคีธรรม บ้านบุคา หมู่ที่ 3
4. วัดบ้านดอนเมือง หมู่ที่ 4
5. วัดนาหว้าชมพุศรีเขต บ้านนาหว้า หมู่ที่ 5
6. วัดบ้านซักระสังข์ หมู่ที่ 6
7. วัดลาดใหญ่วนาราม บ้านลาดใหญ่ หมู่ที่ 7
8. วัดบ้านปางโก หมู่ที่ 8
9. วัดสุขสำราญ หมู่ที่ 10
10. วัดบ้านผาแดง หมู่ที่ 11

สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

- 1 สำนักสงฆ์บ้านเดินพัฒนา หมู่ที่ 14

โบสถ์ - แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

- (1) ช่วงเดือน มีนาคม มีประเพณีบวงสรวงอนุสาวรีย์ย่าโม (องค์จำลอง) บ้านดอนเมือง
- (2) ช่วงเทศกาลสงกรานต์ งานแห่พระและสงฆ์ผู้สูงอายุ
- (3) ช่วงออกพรรษา ประเพณีตักบาตรเทโว เป็นประจำทุกปี
- (4) ช่วงเดือน 6 ทุกหมู่บ้านจะมีการเลี้ยงตาปู่บ้าน



ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น คือ

- (1) กลุ่มภาษาโคราช
- (2) กลุ่มภาษาอีสาน (ลาว)
- (3) ภาษาเขมร (บ้านไพรสาลี บางส่วน)

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่ตำบลดอนเมือง มีพื้นที่ ป่าไม้ 2 แห่ง คือ ป่าดงพญาเย็น
ป่าบ้านหนองแวง
โดยมีพื้นที่สภาพป่า ในปี 2560 เนื้อที่ 18,811 ไร่ (ข้อมูลจากสำนักจัดการทรัพยากร
ป่าไม้ ที่ 8 (นครราชสีมา))

9.2 แหล่งน้ำธรรมชาติ : ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ (เป็นแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเองทั้งหมด)

9.3 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

| | | |
|-------------------|----|------|
| ฝาย | 3 | แห่ง |
| บ่อน้ำตื้น | - | แห่ง |
| บ่อโยก | 5 | แห่ง |
| ระบบประปาหมู่บ้าน | 16 | แห่ง |
| ระบบประปาภูเขา | - | แห่ง |

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง
ทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งอาศัยคนในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่ง
หรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้น
รู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ในปัจจุบันแนวคิดการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางใน
วงการธุรกิจการค้าหรือแม้กระทั่ง หน่วยงานราชการต่างๆ ก็เห็นความสำคัญของการบริการ ซึ่งมีผู้ให้
ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 34) ให้ความหมายว่า
บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชนจึง
หมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกในการดำเนินงานด้านการผลิตมีเป้าหมายที่(ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่างๆ บริการซ่อมแซม (Repair Service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่างๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business Advisory Service) เช่น สำนักงานกฎหมาย บริษัท โฆษณา บริษัทรับทำบัญชี

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดง หรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือในสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่งการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 9) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบและเครื่องมือต่างๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ



ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 3) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน โดยการให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งสิ่งๆ ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้บริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับดังนั้น การให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรูสึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรูสึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ

ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว



3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริการ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคารการบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเปล่าแต่ทว่าก็เป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋ว เครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 20 - 21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ ไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสูบลีด หน่วยกระสุน ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนลางานไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปกล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขั้วไขว้กันเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมลและหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหายทำบกพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นในความบกพร่อง ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้ร้อนรู้หนาวกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือโดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อนมีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ชำราอาหารแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการกล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายจะเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอาภรรยามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับรู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้วเช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใด ที่ใกล้ที่สุดรับเรื่องไว้อีกก่อน แล้วให้ภรรยามาลงนามโดยสามีไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

สมิต สัจฉกร (2546 : 173 - 174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในด้านการ



ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องมาพิจารณาโดยรอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ไม่รู้สึกวุ่นวาย มีความสะดวกมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นๆ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney. 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ ก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ทอมป์สัน , คูกและฮีท (Thompson , Cook & Heath . 2003 : 456-464) ได้ให้ความหมายของ
คุณภาพการบริการคือการบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์แสดงความรู้สึกการ
ตัดสินใจมีส่วนที่สามารถสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่
ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance
zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความ
คาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ
ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2554 : 45) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้การ
บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอัน
เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้
ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความ
ประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละ ตัว
และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึง การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความ มีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการ
ที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ
ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง คุณสมบัติหรือ
คุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยผู้รับบริการมีประเมินค่า
ตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้
บริการ



หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหาร องค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายความว่าความถึงคุณภาพ ของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐ ซึ่งมีได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพของ องค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้ง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพ องค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่ง การตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 4-5) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ
2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึก พึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการ หรือไม่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมี องค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่
 - 1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้สึกบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือ แบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ทั้งนี้จะต้อง ทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในสิ่งที่รับผิดชอบ และรู้จักวางพอนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนา องค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุ่ลงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐ ถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีที่ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสมการบริการสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศ มีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้ บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างให้เห็น เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชินใช้ความรู้วิธีการเดิมโดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบและระบบงานที่ไม่ทันสมัยและขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชินีเพราะลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการการบริการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ เป็นต้น

ความหมายการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความหมายการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548 : 226 - 227) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนได้แก่ สถานที่และบุคคล ที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการ ให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ



สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความ
อำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ
ประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของ
ประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่
ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น
โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือเอกชนจัดให้
บุคคล หรือกลุ่มบุคคล มีหน้าที่เข้าไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึง
ประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ

ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2543 : 7) แบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5
ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในด้านความอำนาจการ หรือในความหมายควบคุมของ
ฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง
ในฐานะที่เป็นผู้ดำเนินการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะ
ส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนาจการจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การ
คลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็น
ผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่าย
ปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนาจการจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ถือว่าอยู่ในความควบคุม
ของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไข
เปลี่ยนแปลง ได้เสมอโดยกฎหมาย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ เป็นการอำนวยความสะดวก
ให้กับประชาชนโดยในการให้บริการนั้นมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการดำเนิน
กิจกรรมนั้นและหากทำนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดจะได้รับบทลงโทษ



การบริการประชาชน

เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช์. 2540 : 6 - 7) โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชิปปิ้งเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะที่มีการบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้นเช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับข้อด้วย นอกจากนี้ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษเช่น ปรับเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาการบริการประชาชนสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการมีลักษณะผูกขาดคือรัฐเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการ ซึ่งเงื่อนไขในการบริการต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย



2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

อภิรักษ์ จันทะนี (2547 : 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548 : 172 - 173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็น ความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึก ทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือมีทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ



แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จของงาน
2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สกอตต์ (Scott. 1970 : 124) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานและความปรารถนาส่วนตัวควรมีความสัมพันธ์กัน
2. งานต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่
 - 1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากระดับความต้องการ ขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
 - 1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาทดแทน
 - 1.3 เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
 - 1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา



2. ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hirarchy of need) มี 5 ระดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

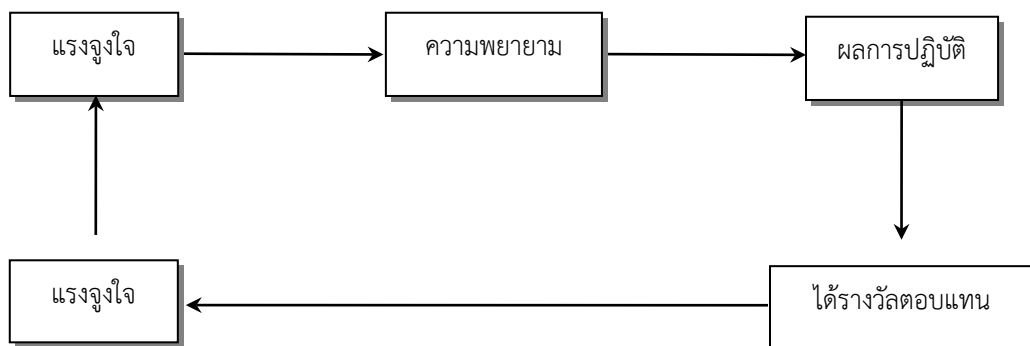
2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดของ กอทเลอร์ (Kotler. 2003 : 69)กล่าวไว้ว่า กระบวนการเกิดความพึงพอใจ เริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้มาก โดยจะนำมาซึ่งการได้รับรางวัลมากขึ้นและจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ



ที่มา: กอทเลอร์ (Kotler.2003 : 69)



นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน นั่นคือ ผลการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจ แต่จะผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การจะวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือที่ช่วย ในการวัดทัศนคตินั้น ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ดังนี้

ถวิล ธาราโรจน์ (2536 : 77-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบ หรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ หรือ ไม่พอใจ และการวัด ในลักษณะปริมาณ (Magnitude) ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรง หรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกตเป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น
2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยมีการเตรียมแผนงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรฐานแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด



ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 23) กล่าวถึงความพึงพอใจต่อบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังรับบริการ เช่น กิริยาท่าทาง สีหน้า เป็นต้น โดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนแน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 18) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ
2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของงาน
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ โดยความพึงพอใจที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อเป็นรูปความรู้สึกสะท้อนออกมา



ชานนุช วิชิตะกุล (2546 : 20 – 21) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหนึ่ง พบว่าการบริการของรถกู้ภัย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสี่ พบว่าส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับห้า พบว่าการรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเราะ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด



ทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเก้า พบว่าให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็นที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

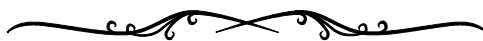
สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ



ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ



วิธีดำเนินการ

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7,634 คน จาก 15 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย หมู่ 1 บ้านไพรสาลี หมู่ 2 บ้านหนองแวง หมู่ 3 บ้านบุคา หมู่ 4 บ้านดอนเมือง หมู่ 5 บ้านนาหว่า หมู่ 6 บ้านซบกระสังข์ หมู่ 7 บ้านลาดใหญ่ หมู่ 8 บ้านปางโก หมู่ 9 บ้านซบพุง หมู่ 10 บ้านสุขสำราญ หมู่ 11 บ้านผาแดง หมู่ 12 บ้านผาชมพู หมู่ 13 บ้านหนองปรือ หมู่ 14 บ้านเดินพัฒนา หมู่ 15 บ้านเลิศมงคล และหมู่ 16 บ้านลาดอุดม (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอสีคิ้ว ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565)



3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้น คณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane.1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)} \\ \text{แทนค่าในสูตร} & \frac{7,634}{1+ 7,634 (0.05)^2} \\ &= \frac{7,634}{20.09} \\ &= 380.084 \cong 380 \end{aligned}$$

อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนดอนเมือง และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 380 คน ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ประชากร (คน) | สัดส่วน | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---------|--------------|--------------|---------|--------------------|
| 1 | ไพรสาลี | 309 | 4.05 | 15 |
| 2 | หนองแขง | 1,038 | 13.60 | 52 |
| 3 | บุคา | 491 | 6.43 | 24 |
| 4 | ดอนเมือง | 587 | 7.69 | 29 |
| 5 | นาหว้า | 695 | 9.10 | 35 |
| 6 | ชัยกระสังข์ | 568 | 7.44 | 28 |
| 7 | ลาดใหญ่ | 441 | 5.78 | 22 |
| 8 | ปางโก | 781 | 10.23 | 39 |
| 9 | ชัยพยุง | 306 | 4.01 | 15 |
| 10 | สุขสำราญ | 275 | 3.60 | 14 |
| 11 | ผาแดง | 385 | 5.04 | 19 |
| 12 | ผาชมพู | 242 | 3.17 | 12 |
| 13 | หนองปรือ | 402 | 5.27 | 20 |
| 14 | เดินพัฒนา | 378 | 4.95 | 19 |
| 15 | เลิศมงคล | 462 | 6.05 | 23 |
| 16 | ลาดอุดม | 274 | 3.59 | 14 |
| รวม | | 7,634 | 100.00 | 380 |

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะ ประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง



3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 380 คน เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงในการสรุปผล ทีมผู้สำรวจจะเดินแจกแบบสอบถามและรอเก็บคืนถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจหรืออ่านหนังสือไม่ออก หรืออ่านลำบาก ผู้สำรวจก็จะอ่านให้ฟัง และกากบาทเครื่องหมายในแบบสอบถาม ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลโดยการเข้าพบตามบ้าน หรือที่สาธารณะจนได้ตัวอย่างครบตามกลุ่มตัวอย่าง

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยการคำนวณหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนเมือง แล้วแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 100-103)

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | แปลความหมายว่า มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | แปลความหมายว่า มาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | แปลความหมายว่า ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | แปลความหมายว่า น้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | แปลความหมายว่า น้อยที่สุด |

2. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

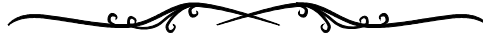
| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | คะแนน |
|--------------|---------------------------|-------|
| มากกว่า 4.75 | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 |
| ไม่เกิน 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| ไม่เกิน 4.50 | ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| ไม่เกิน 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| ไม่เกิน 4.00 | ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| ไม่เกิน 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| ไม่เกิน 3.50 | ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| ไม่เกิน 3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | คะแนน |
|--------------|---------------------------|-------|
| ไม่เกิน 3.00 | ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| ไม่เกิน 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ต่ำกว่า 2.50 | น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



บทที่ 4

ผลการศึกษา



ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ซึ่งผลการศึกษานี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

4.4 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

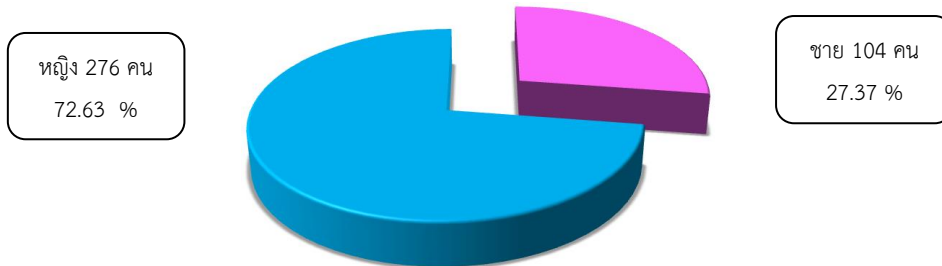




4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

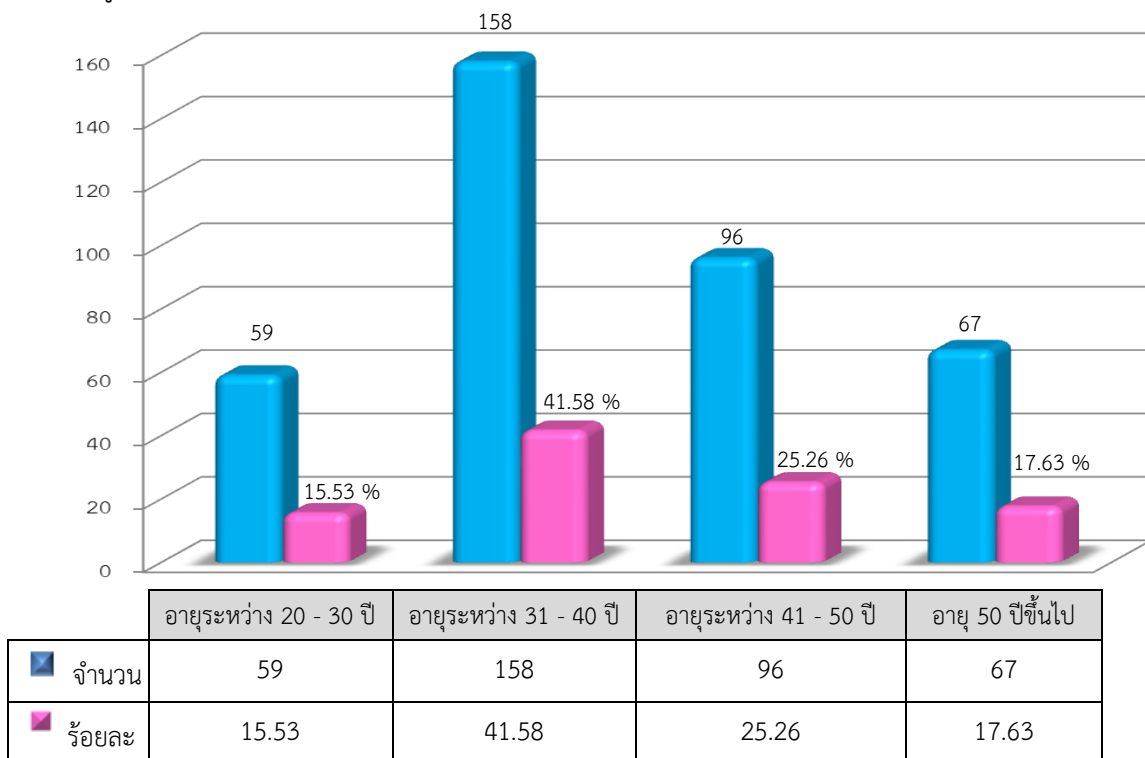
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 72.63 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.37 รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 41.58 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.26 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.63 และร้อยละ 15.53 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

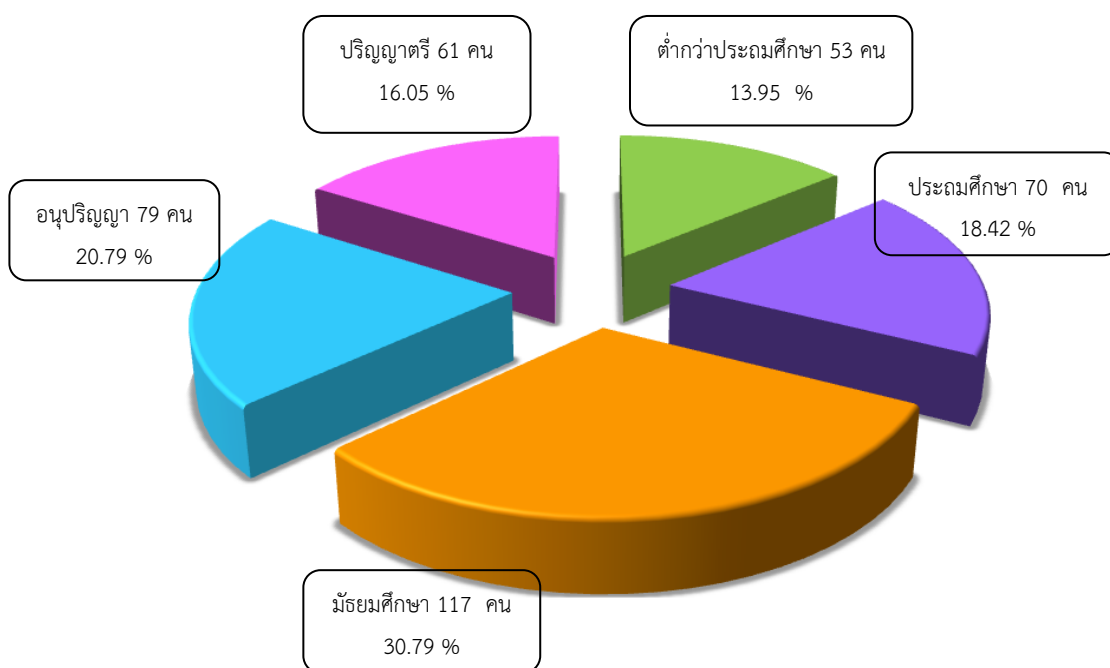


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ



4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.79 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.79 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.42 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.05 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



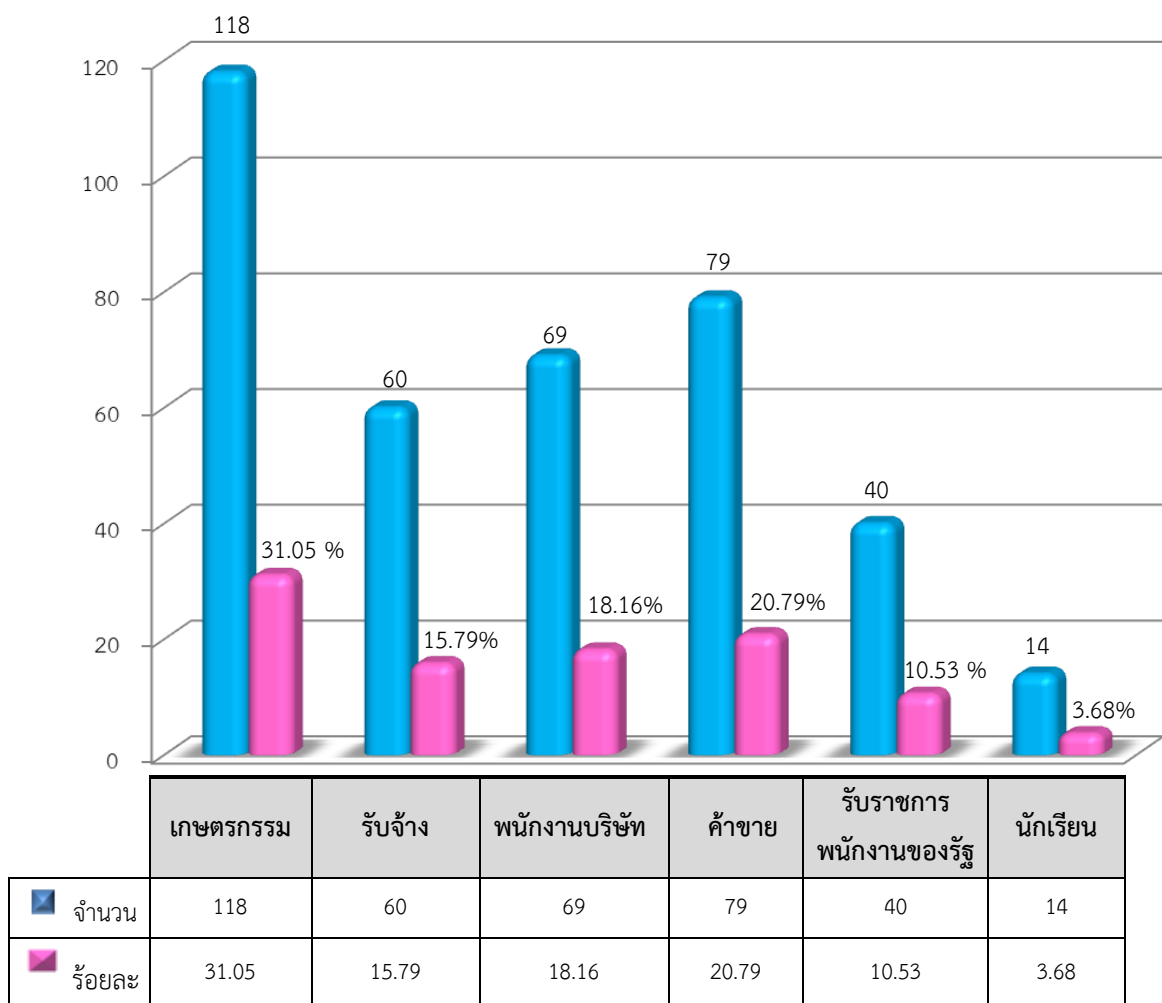
แผนภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา





4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.05 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.79 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.16 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.79 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 10.53 และร้อยละ 3.68 เป็นนักเรียน ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

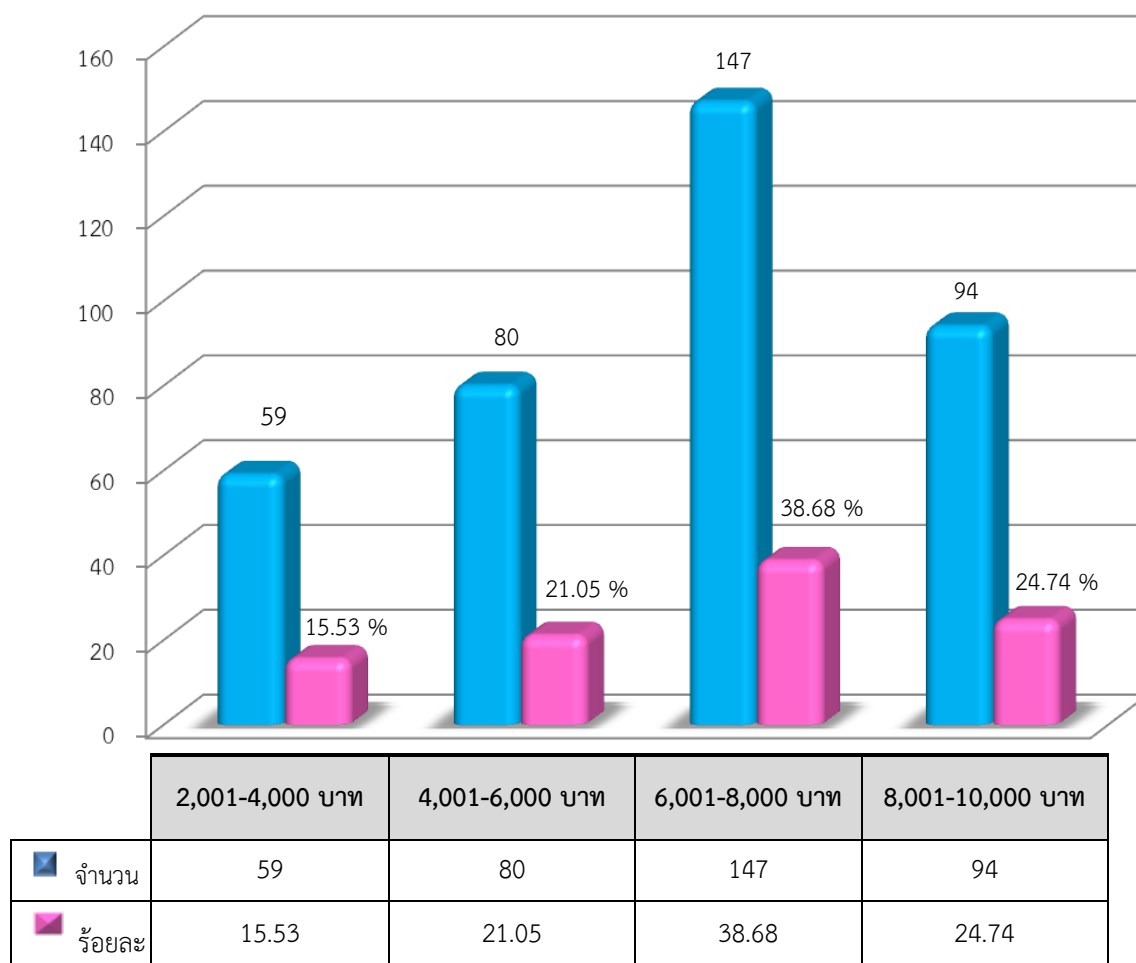


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ



4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.68 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 6,001- 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้ อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.74 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.05 และร้อยละ 15.53 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



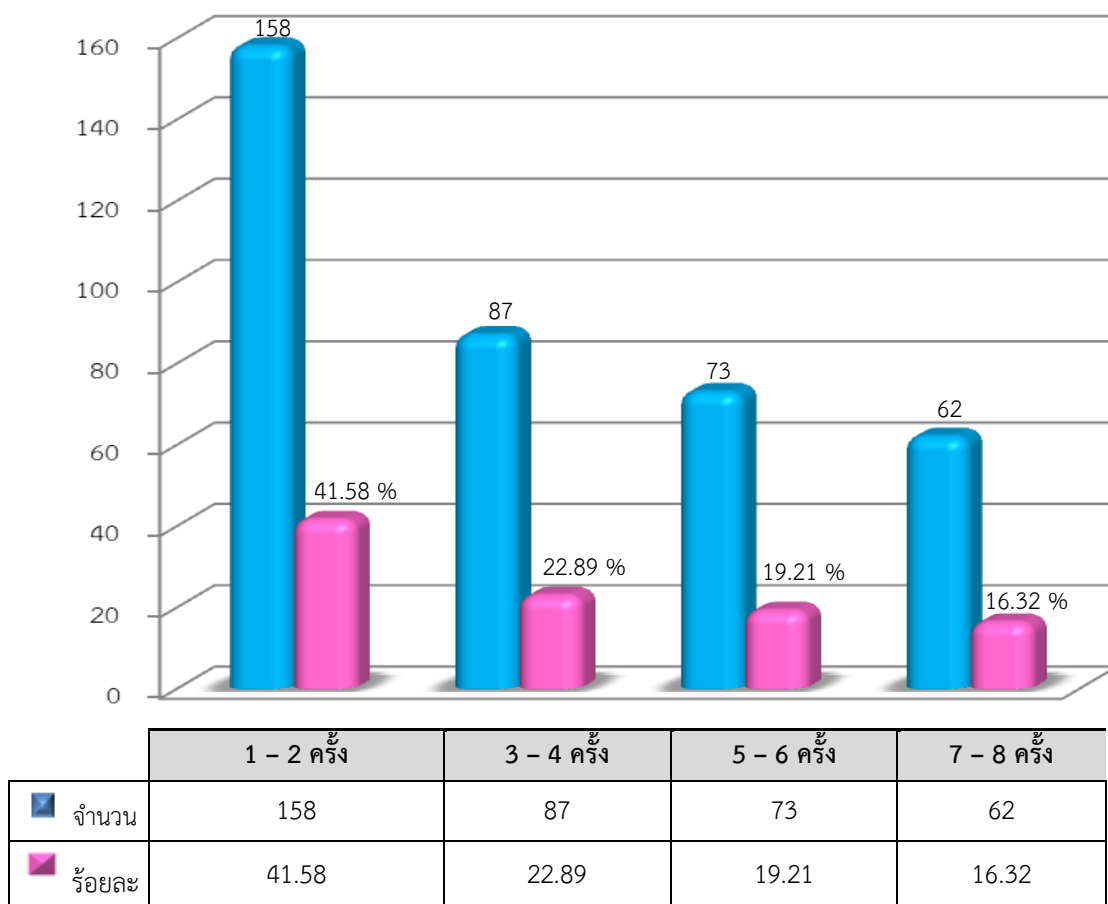
แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้



4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมืองของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.58 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง 3-4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.89 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง 5-6 ครั้งใน 1 รอบปีคิดเป็นร้อยละ 19.21 และร้อยละ 16.32 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง 7-8 ครั้งใน 1 รอบปี รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

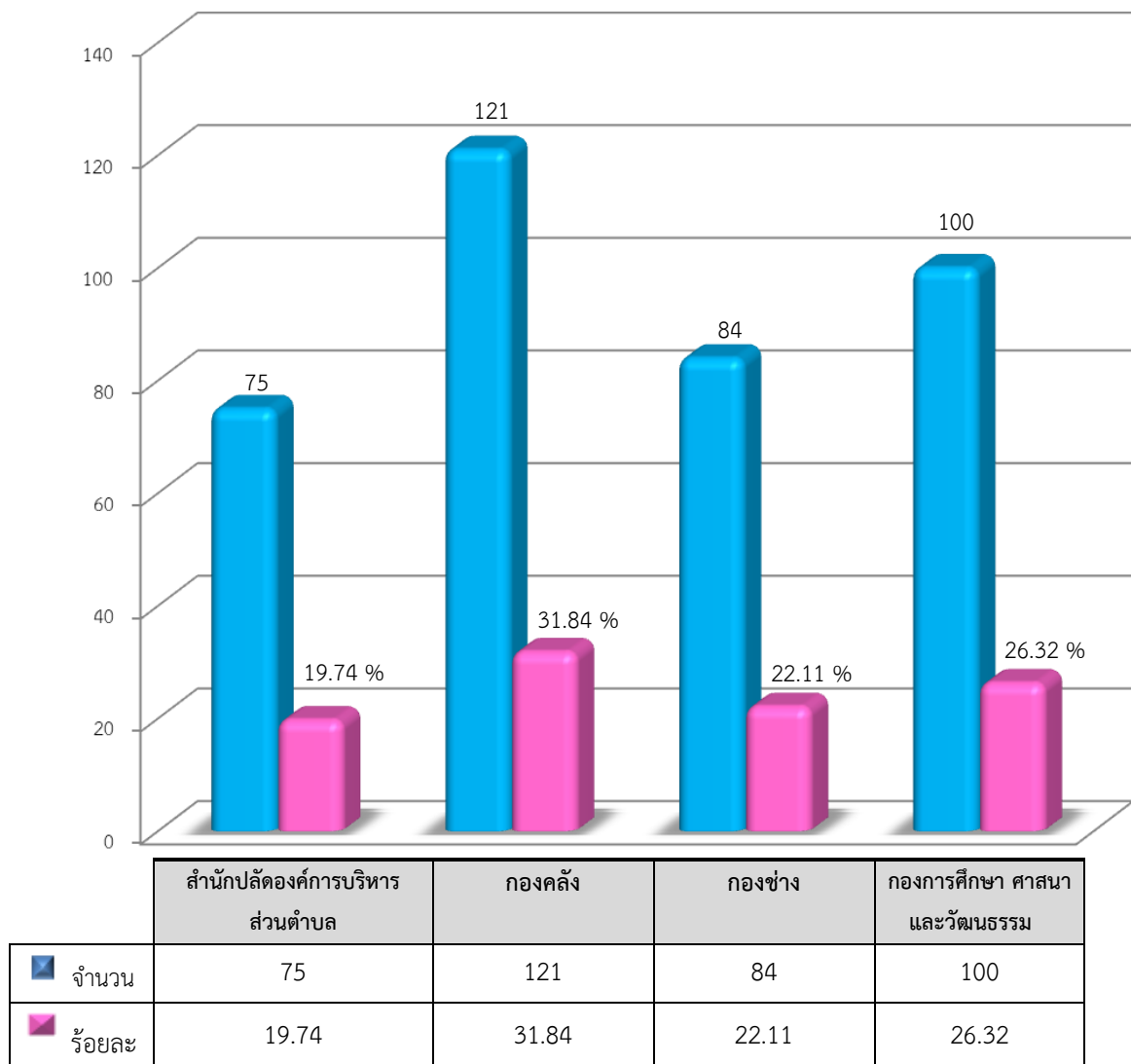


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ



4.2.2 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.84 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.32 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.11 และมาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 19.74 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน
ที่มาติดต่อขอรับบริการ



4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

| ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| ติดประกาศต่างๆ | 137 | 29.91 |
| การบอกเล่าจากผู้นำชุมชน | 223 | 48.69 |
| เสียงตามสาย | 98 | 21.40 |
| รวม | 458 | 100.00 |

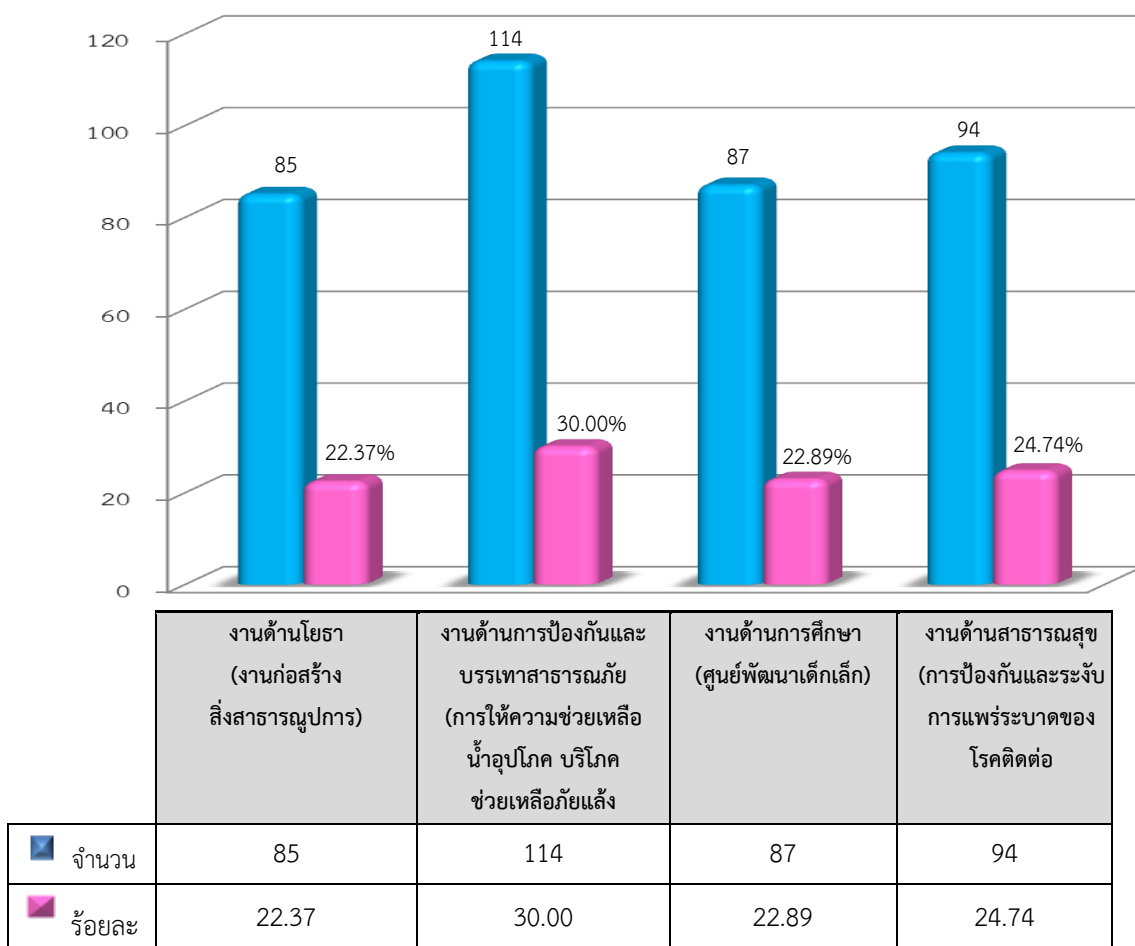
หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ





4.2.4 งานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมืองที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) คิดเป็นร้อยละ 24.74 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 22.89 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) คิดเป็นร้อยละ 22.37 รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง



4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.78 | 0.71 | 95.67 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 0.70 | 95.36 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.68 | 95.73 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.76 | 0.72 | 95.26 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.77 | 0.70 | 95.48 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.70 | 95.52 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 ตามลำดับ





4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงาน

4.3.2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.72 | 95.92 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.74 | 95.56 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81 | 0.66 | 96.19 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.78 | 0.85 | 95.51 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.75 | 0.82 | 95.02 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.77 | 95.63 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ





4.3.2.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 0.71 | 95.73 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.75 | 0.77 | 95.02 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.68 | 95.89 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.76 | 0.73 | 95.30 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.78 | 0.74 | 95.59 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.72 | 95.50 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.3.2.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.78 | 0.64 | 95.65 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.76 | 0.69 | 95.10 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.72 | 95.75 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.75 | 0.61 | 95.02 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.76 | 0.67 | 95.08 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.77 | 0.66 | 95.30 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

4.3.2.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.78 | 0.67 | 95.56 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 0.55 | 95.42 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.61 | 95.80 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.76 | 0.70 | 95.29 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.76 | 0.69 | 95.26 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.77 | 0.65 | 95.48 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ





4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองที่สำคัญได้แก่

- 1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)
- 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

- 3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.76 | 0.79 | 95.07 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 0.72 | 95.35 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.77 | 95.81 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.75 | 0.85 | 95.02 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 0.72 | 95.90 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.77 | 0.77 | 95.42 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ



2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค
บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 0.75 | 95.82 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 0.69 | 95.39 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.64 | 96.05 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.78 | 0.67 | 95.54 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.75 | 0.64 | 95.07 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.69 | 95.64 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือ
ภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 ตามลำดับ





3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 0.66 | 95.82 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 0.65 | 95.41 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.76 | 0.59 | 95.15 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.75 | 0.56 | 95.02 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 0.63 | 95.92 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.62 | 95.55 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.77 ตามลำดับ





4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 0.73 | 95.77 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.77 | 95.64 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.76 | 0.79 | 95.19 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.77 | 0.78 | 95.36 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 0.71 | 95.99 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.75 | 95.60 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
สาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 ตามลำดับ





4.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละส่วนงาน

4.3.4.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายเหมาะสมไม่ยุ่งยาก | 4.70 | 0.80 | 93.93 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | 4.89 | 0.61 | 97.75 | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม | 4.92 | 0.53 | 98.43 | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.86 | 0.61 | 97.24 | มากที่สุด |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน | 4.78 | 0.78 | 95.51 | มากที่สุด |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.69 | 0.83 | 93.71 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.90 | 0.54 | 97.98 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.88 | 0.62 | 97.53 | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศต่างๆ | 4.71 | 0.83 | 94.16 | มากที่สุด |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 5. ระบบเสียงตามสาย | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | 4.91 | 0.47 | 98.20 | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพท์ | 4.66 | 0.93 | 93.26 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.72 | 0.81 | 94.38 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | 4.80 | 0.61 | 96.09 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.93 | 0.38 | 98.55 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | 4.72 | 0.74 | 94.48 | มากที่สุด |
| 6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.82 | 0.56 | 96.32 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.91 | 0.60 | 98.20 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | 4.82 | 0.56 | 96.32 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย | 4.80 | 0.84 | 95.96 | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.83 | 0.79 | 96.63 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ | 4.71 | 0.90 | 94.10 | มากที่สุด |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม | 4.78 | 0.93 | 95.51 | มากที่สุด |
| 4.3 หนังสือพิมพ์ | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 4.4 ห้องน้ำ | 4.80 | 0.84 | 95.96 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 5. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ | 4.80 | 0.61 | 96.09 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.78 | 0.93 | 95.51 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.78 | 0.78 | 95.51 | มากที่สุด |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ | 4.73 | 0.86 | 94.61 | มากที่สุด |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ | 4.75 | 0.80 | 94.94 | มากที่สุด |
| 5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | 4.83 | 0.79 | 96.63 | มากที่สุด |
| 6. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.66 | 1.02 | 93.26 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.78 | 0.77 | 95.63 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ 1) การออกหน่วยเคลื่อนที่ 2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ



4.3.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | 4.84 | 0.66 | 96.78 | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.91 | 0.50 | 98.16 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | 4.70 | 0.80 | 93.93 | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ | 4.90 | 0.48 | 97.93 | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.75 | 0.82 | 94.94 | มากที่สุด |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | 4.75 | 0.80 | 94.94 | มากที่สุด |
| 7. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง | 4.72 | 0.83 | 94.48 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง | 4.74 | 0.81 | 94.71 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.83 | 0.61 | 96.55 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.71 | 0.83 | 94.16 | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 4.70 | 0.84 | 94.02 | มากที่สุด |
| 5. ระบบเสียงตามสาย | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ในการลงชุมชน | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพท์ในกาติดต่อประสานงาน | 4.82 | 0.71 | 96.32 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการของกองคลัง | 4.76 | 0.78 | 95.17 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อยมีความเป็น กันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | 4.79 | 0.65 | 95.86 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | 0.60 | 96.32 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | 4.92 | 0.53 | 98.39 | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 0.71 | 95.40 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | 4.73 | 0.86 | 94.61 | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.89 | 0.54 | 97.70 | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.83 | 0.55 | 96.55 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง | 4.72 | 0.71 | 94.48 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางไปรับบริการ | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย | 4.78 | 0.67 | 95.63 | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 0.62 | 97.01 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ | 4.86 | 0.57 | 97.24 | มากที่สุด |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม | 4.78 | 0.65 | 95.63 | มากที่สุด |
| 4.3 หนังสือพิมพ์ | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 4.4 ห้องน้ำ | 4.72 | 0.84 | 94.48 | มากที่สุด |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ | 4.71 | 0.83 | 94.25 | มากที่สุด |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | 4.73 | 0.86 | 94.61 | มากที่สุด |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.71 | 0.86 | 94.25 | มากที่สุด |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง | 4.80 | 0.61 | 96.09 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.80 | 0.68 | 96.09 | มากที่สุด |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | 4.78 | 0.77 | 95.63 | มากที่สุด |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 4. ได้รับความตรงตามความต้องการ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 5. ได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองคลัง | 4.76 | 0.82 | 95.17 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการของกองคลัง | 4.78 | 0.72 | 95.50 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ

4.3.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว | 4.85 | 0.36 | 97.09 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.80 | 0.65 | 96.00 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.65 | 96.00 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการเท่าเทียมกัน | 4.87 | 0.34 | 97.45 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.78 | 0.74 | 95.64 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง | 4.67 | 0.84 | 93.45 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.71 | 0.83 | 94.16 | มากที่สุด |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.78 | 0.66 | 95.64 | มากที่สุด |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.75 | 0.82 | 94.91 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.91 | 0.48 | 98.18 | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพท์ | 4.73 | 0.45 | 94.55 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการของกองช่าง | 4.71 | 0.53 | 94.18 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.72 | 0.81 | 94.38 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78 | 0.83 | 95.53 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.93 | 0.38 | 98.55 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.80 | 0.65 | 96.00 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.76 | 0.72 | 95.27 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองช่าง | 4.76 | 0.77 | 95.27 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ | 4.70 | 0.97 | 93.95 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกรจุดบริการ | 4.78 | 0.83 | 95.53 | มากที่สุด |
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม | 4.80 | 0.40 | 96.00 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก | 4.75 | 0.44 | 94.91 | มากที่สุด |
| 4.2 มีน้ำดื่ม บริการประชาชนที่มารับบริการ | 4.78 | 0.42 | 95.64 | มากที่สุด |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ | 4.72 | 0.87 | 94.47 | มากที่สุด |
| 5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.82 | 0.39 | 96.36 | มากที่สุด |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสะดวกและเพียงพอ | 4.73 | 0.45 | 94.55 | มากที่สุด |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.75 | 0.44 | 94.91 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองช่าง | 4.76 | 0.43 | 95.27 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.78 | 0.53 | 95.64 | มากที่สุด |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่าง | 4.80 | 0.40 | 96.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการของกองช่าง | 4.77 | 0.66 | 95.30 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน ตามลำดับ



4.3.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
คุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | 4.82 | 0.83 | 96.40 | มากที่สุด |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.79 | 0.58 | 95.89 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.67 | 0.84 | 93.45 | มากที่สุด |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | 4.79 | 0.41 | 95.89 | มากที่สุด |
| 7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน | 4.78 | 0.51 | 95.62 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | 4.89 | 0.61 | 97.75 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.75 | 0.60 | 95.07 | มากที่สุด |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.79 | 0.41 | 95.89 | มากที่สุด |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.75 | 0.60 | 95.07 | มากที่สุด |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.79 | 0.41 | 95.89 | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและ | 4.75 | 0.60 | 95.07 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| วัฒนธรรม | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน | 4.85 | 0.36 | 97.09 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 4.79 | 0.41 | 95.89 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย | 4.79 | 0.58 | 95.89 | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.71 | 0.82 | 94.25 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ บริการ | 4.91 | 0.47 | 98.20 | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการเท่าเทียมกัน | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.74 | 0.60 | 94.79 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.75 | 0.60 | 95.07 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางไปรับบริการ | 4.83 | 0.74 | 96.63 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ | 4.78 | 0.56 | 95.62 | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวก สบายงาม | 4.77 | 0.72 | 95.34 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก | 4.74 | 0.60 | 94.79 | มากที่สุด |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มา รับบริการ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์ | 4.78 | 0.77 | 95.62 | มากที่สุด |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก | 4.74 | 0.60 | 94.79 | มากที่สุด |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมี ความเพียงพอ | 4.80 | 0.61 | 96.09 | มากที่สุด |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกและ เพียงพอ | 4.78 | 0.77 | 95.62 | มากที่สุด |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.85 | 0.47 | 97.01 | มากที่สุด |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ | 4.74 | 0.60 | 94.79 | มากที่สุด |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ | 4.75 | 0.63 | 94.94 | มากที่สุด |
| 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.70 | 0.97 | 93.95 | มากที่สุด |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การบริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม | 4.78 | 0.77 | 95.62 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม | 4.77 | 0.65 | 95.48 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน 2) ความโปร่งใสในการให้บริการตามลำดับ





4.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนเมือง ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหาร ส่วนตำบล จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองที่สำคัญได้แก่

- 1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)
 - 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค
ช่วยเหลือภัยแล้ง)
 - 3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 - 4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)
- โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ

งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.70 | 0.80 | 93.93 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ | 4.90 | 0.56 | 97.98 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน) | 4.75 | 0.87 | 95.00 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.74 | 0.91 | 94.74 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ | 4.69 | 0.83 | 93.71 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว | 4.70 | 0.80 | 93.93 | มากที่สุด |
| 8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง | 4.66 | 0.93 | 93.26 | มากที่สุด |
| 9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของประชาชน | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.87 | 0.66 | 97.37 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.80 | 0.77 | 96.05 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.66 | 0.93 | 93.26 | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การตีพิมพ์ประกาศ | 4.70 | 0.97 | 93.95 | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย | 4.83 | 0.49 | 96.67 | มากที่สุด |
| 5. ระบบโทรศัพท์ | 4.85 | 0.45 | 96.90 | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.76 | 0.70 | 95.24 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | 4.89 | 0.61 | 97.75 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.75 | 0.87 | 95.00 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา | 4.83 | 0.74 | 96.63 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.76 | 0.67 | 95.24 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.80 | 0.77 | 96.05 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.70 | 0.97 | 93.95 | มากที่สุด |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครบคลุมการใช้งานทันสมัย | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้ง่ายด้านการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างและขุดดินถมดิน | 4.75 | 0.85 | 95.00 | มากที่สุด |
| 4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ | 4.83 | 0.67 | 96.67 | มากที่สุด |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.74 | 0.91 | 94.74 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.70 | 0.97 | 93.95 | มากที่สุด |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.78 | 0.83 | 95.53 | มากที่สุด |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.88 | 0.55 | 97.62 | มากที่สุด |
| 4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบสภาพสาธารณะ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง | 4.78 | 0.83 | 95.53 | มากที่สุด |
| 5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง | 4.82 | 0.44 | 96.43 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็วชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด | 4.81 | 0.65 | 96.19 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการของงานด้านโยธา(งานก่อสร้าง สิ่งสาธารณูปการ) | 4.80 | 0.80 | 96.05 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | 4.77 | 0.77 | 95.42 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) อยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89
และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานด้านโยธา(งานก่อสร้าง
สิ่งสาธารณูปการ) ตามลำดับ





2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและ ภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | 4.82 | 0.66 | 96.43 | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.80 | 0.85 | 96.05 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | 4.85 | 0.45 | 96.43 | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เท่าเทียมกัน | 4.80 | 0.67 | 96.05 | มากที่สุด |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.78 | 0.86 | 95.53 | มากที่สุด |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | 4.87 | 0.66 | 97.37 | มากที่สุด |
| 8. กระบวนการช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรผู้ประสบภัย | 4.78 | 0.86 | 95.53 | มากที่สุด |
| 9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย อุทกภัย หรืองานกู้ภัย | 4.80 | 0.85 | 96.05 | มากที่สุด |
| 10. การช่วยเหลือและให้บริหารประชาชนในกิจการ สาธารประโยชน์ | 4.78 | 0.86 | 95.53 | มากที่สุด |
| 11. การควบคุม กำกับดูแลป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย | 4.82 | 0.72 | 96.32 | มากที่สุด |
| 12. การบริการให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการ ด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย | 4.76 | 0.75 | 95.26 | มากที่สุด |
| 14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจ่งข่าว เฝ้าระวัง และเตือนภัย | 4.78 | 0.74 | 95.53 | มากที่สุด |
| 15. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือ ภัยแล้ง) | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.76 | 0.67 | 95.24 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.82 | 0.39 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับ ความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.72 | 0.45 | 94.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการ | 4.80 | 0.85 | 96.05 | มากที่สุด |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.78 | 0.86 | 95.53 | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำ อุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | 4.91 | 0.33 | 98.16 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | 4.82 | 0.66 | 96.43 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 4.80 | 0.65 | 95.95 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | 4.71 | 0.86 | 94.29 | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.82 | 0.72 | 96.32 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ บริการ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.77 | 0.42 | 95.40 | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.92 | 0.39 | 98.33 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความ ช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ | 4.89 | 0.55 | 97.70 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ | 4.76 | 0.70 | 95.17 | มากที่สุด |
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม | 4.80 | 0.65 | 95.95 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการเพียงพอและสะดวก | | | | |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มา รับบริการ | 4.74 | 0.53 | 94.74 | มากที่สุด |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์หรือโทรทัศน์ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก | 4.83 | 0.66 | 96.58 | มากที่สุด |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.74 | 0.53 | 94.74 | มากที่สุด |
| 7. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.70 | 0.86 | 93.95 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือ น้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | 4.78 | 0.77 | 95.63 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.72 | 0.56 | 94.47 | มากที่สุด |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | 4.87 | 0.60 | 97.38 | มากที่สุด |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.72 | 0.56 | 94.47 | มากที่สุด |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.63 | 0.89 | 92.62 | มากที่สุด |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 4.76 | 0.70 | 95.17 | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | 4.74 | 0.44 | 94.77 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือ น้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | 4.78 | 0.67 | 95.64 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ตามลำดับ





3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. เวลาารับ – ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ | 4.79 | 0.78 | 95.74 | มากที่สุด |
| 2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก | 4.87 | 0.34 | 97.38 | มากที่สุด |
| 3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก | 4.85 | 0.40 | 97.05 | มากที่สุด |
| 4. ความรู้ ความความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก | 4.75 | 0.83 | 95.08 | มากที่สุด |
| 5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน | 4.72 | 0.87 | 94.47 | มากที่สุด |
| 6. ค่าเทอม | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |
| 7. การดำเนินงานด้านวิชาการ | | | | |
| 7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง | 4.75 | 0.83 | 95.08 | มากที่สุด |
| 7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก | 4.69 | 0.72 | 93.77 | มากที่สุด |
| 7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็นรายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในห้องเรียน | 4.77 | 0.62 | 95.41 | มากที่สุด |
| 7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน | 4.74 | 0.66 | 94.75 | มากที่สุด |
| 7.6 การจัดให้มีมุมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้างบรรยากาศการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสมตามวัย | 4.70 | 0.69 | 94.10 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย | 4.82 | 0.56 | 96.39 | มากที่สุด |
| 7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง | 4.75 | 0.62 | 95.08 | มากที่สุด |
| 7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครอง ทราบอย่างต่อเนื่อง | 4.85 | 0.48 | 97.05 | มากที่สุด |
| 8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม | | | | |
| 8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ | 4.89 | 0.61 | 97.75 | มากที่สุด |
| 8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ | 4.80 | 0.57 | 96.07 | มากที่สุด |
| 8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ | 4.90 | 0.56 | 97.98 | มากที่สุด |
| 8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น | | | | |
| 9.1 สำรวจและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน | 4.75 | 0.83 | 95.08 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.92 | 0.42 | 98.36 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.79 | 0.45 | 95.74 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.84 | 0.42 | 96.72 | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ | 4.80 | 0.40 | 96.07 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 4. ระบบเสียงตามสาย | 4.76 | 0.89 | 95.28 | มากที่สุด |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | 4.75 | 0.57 | 95.08 | มากที่สุด |
| 6. ระบบโทรศัพท์ | 4.72 | 0.81 | 94.38 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยา พัฒนาการเด็ก | 4.82 | 0.43 | 96.39 | มากที่สุด |
| 2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 4. มีแผนการเรียนการสอนและจัดกิจกรรม การเรียนการสอนที่หลากหลาย | 4.77 | 0.46 | 95.41 | มากที่สุด |
| 5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน | 4.74 | 0.54 | 94.75 | มากที่สุด |
| 6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ | 4.75 | 0.47 | 95.08 | มากที่สุด |
| 7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.79 | 0.45 | 95.74 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | 0.46 | 95.41 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.75 | 0.43 | 95.08 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย | | | | |
| 1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของ เครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก | 4.62 | 0.92 | 92.46 | มากที่สุด |
| 2. การจัดอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก | 4.84 | 0.37 | 96.72 | มากที่สุด |
| 3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก | 4.80 | 0.40 | 96.07 | มากที่สุด |
| 4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอย เหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก | 4.79 | 0.41 | 95.74 | มากที่สุด |
| 5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก | 4.82 | 0.39 | 96.39 | มากที่สุด |
| 6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย | 4.77 | 0.42 | 95.41 | มากที่สุด |
| 7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย | 4.72 | 0.45 | 94.43 | มากที่สุด |
| 8. การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ | 4.75 | 0.43 | 95.08 | มากที่สุด |
| 9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 10. มาตรการความปลอดภัย | 4.67 | 0.68 | 93.44 | มากที่สุด |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.78 | 0.83 | 95.53 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ด้านโภชนาการ | | | | |
| 1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่ | 4.75 | 0.89 | 95.08 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ ปรุงอาหาร | 4.84 | 0.58 | 96.72 | มากที่สุด |
| 1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ | 4.89 | 0.55 | 97.70 | มากที่สุด |
| 1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและ สะอาด | 4.80 | 0.60 | 96.07 | มากที่สุด |
| 1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ | 4.93 | 0.51 | 98.69 | มากที่สุด |
| 2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา | | | | |
| 2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย | 4.79 | 0.61 | 95.74 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย | 4.89 | 0.55 | 97.70 | มากที่สุด |
| 2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย | 4.80 | 0.60 | 96.07 | มากที่สุด |
| 2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย | 4.62 | 0.78 | 92.46 | มากที่สุด |
| 2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง | 4.73 | 1.01 | 94.61 | มากที่สุด |
| 3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล | 4.80 | 0.80 | 96.05 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็น ประจำทุกปี | 4.79 | 0.45 | 95.74 | มากที่สุด |
| 5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลเพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับ ประชาชนทั่วไป | 4.82 | 0.50 | 96.39 | มากที่สุด |
| 6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ | 4.70 | 0.46 | 94.10 | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก) | 4.78 | 0.56 | 95.61 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.78 | 0.62 | 95.55 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาหารและนมถูกสุขลักษณะ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ





4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.82 | 0.74 | 96.32 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.70 | 0.80 | 93.93 | มากที่สุด |
| 3. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.85 | 0.36 | 96.92 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | 4.75 | 0.73 | 95.06 | มากที่สุด |
| 5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ | 4.78 | 0.69 | 95.51 | มากที่สุด |
| 6. มีการดำเนินการแจกหน้ากากอนามัย เจลล้างมือและแอลกอฮอล์ให้ประชาชน | 4.82 | 0.80 | 96.32 | มากที่สุด |
| 7. มีการป้องกันโรคล่วงหน้าที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ รับผิดชอบ และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและระงับ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 8. การให้ความรู้ด้านสุขศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป ในการป้องกันโรค การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ การปฏิบัติตนให้ถูกหลักสุขวิทยาส่วนบุคคลและ ชุมชน | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 9. การจัดโภชนาการให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เหมาะสมกับกลุ่มอายุและภาวะความต้องการของ บุคคล เช่น ทารก เด็กเล็ก วัยรุ่น วัยชรา หญิงมี ครรภ์ แม่ระยะให้นมลูก หรือผู้ป่วย ด้วยโรคบางชนิด ที่มีความต้องการอาหารพิเศษเฉพาะโรค | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 10. การให้ภูมิคุ้มกันโรคเพื่อป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันได้ โดยการใช้วัคซีน เช่น การให้ภูมิคุ้มกันโรคขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กเล็กที่จำเป็นต้องได้รับ และการให้ภูมิคุ้มกันโรคเสริม ตามความจำเป็นและโอกาสที่ต้องเสี่ยง | 4.91 | 0.60 | 98.20 | มากที่สุด |
| 11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.82 | 0.83 | 96.40 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.90 | 0.50 | 97.91 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | 4.70 | 0.87 | 93.93 | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การตีพิมพ์ประกาศ | 4.75 | 0.86 | 95.06 | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย | 4.82 | 0.74 | 96.32 | มากที่สุด |
| 5. มีการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ เช่น การตรวจโรคทั่วไป การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจทางด้านทันตกรรม เป็นต้น | 4.71 | 0.86 | 94.29 | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.82 | 0.80 | 96.32 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | 4.79 | 0.41 | 95.89 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | 4.82 | 0.74 | 96.32 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.72 | 0.87 | 94.47 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | 4.74 | 0.84 | 94.74 | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.89 | 93.95 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | 4.80 | 0.80 | 96.05 | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.78 | 0.77 | 95.63 | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.76 | 0.82 | 95.17 | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.69 | 0.96 | 93.79 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย | 4.72 | 0.94 | 94.41 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.74 | 0.80 | 94.76 | มากที่สุด |
| 3. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | 4.76 | 0.76 | 95.24 | มากที่สุด |
| 4. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.77 | 0.78 | 95.37 | มากที่สุด |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.85 | 0.62 | 97.01 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | 4.73 | 0.82 | 94.58 | มากที่สุด |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | 4.87 | 0.53 | 97.37 | มากที่สุด |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.79 | 0.76 | 95.86 | มากที่สุด |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.82 | 0.68 | 96.43 | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | 4.80 | 0.72 | 96.03 | มากที่สุด |
| 6. มีการอบรมให้ความรู้แก่ อสม. ในการตรวจโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ | 4.79 | 0.75 | 95.79 | มากที่สุด |
| 7. มีการรณรงค์/ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อและการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) | 4.84 | 0.69 | 96.84 | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.75 | 0.76 | 94.98 | มากที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | 4.78 | 0.75 | 95.60 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้ภูมิคุ้มกันโรคเพื่อป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันได้ โดยการใช้วัคซีน เช่น การให้ภูมิคุ้มกันโรคขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กเล็กที่จำเป็นต้องได้รับ และการให้ภูมิคุ้มกันโรคเสริมตามความจำเป็นและโอกาสที่ต้องเสี่ยง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ตามลำดับ





4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในครั้งนี้จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองที่สำคัญได้แก่

- 1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)
- 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

- 3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.78 | 95.67 | 10 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 95.36 | 10 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 95.73 | 10 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.76 | 95.26 | 10 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.77 | 95.48 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 95.52 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77



ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.76 | 95.07 | 10 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 95.35 | 9 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 95.81 | 10 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.75 | 95.02 | 10 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 95.90 | 10 |
| ภาพรวม | 4.77 | 95.42 | 10 |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.42 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.90 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค
ช่วยเหลือภัยแล้ง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 95.82 | 10 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 95.39 | 10 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 96.05 | 10 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.78 | 95.54 | 10 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.75 | 95.07 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 95.64 | 10 |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.64 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์
มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.05 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 95.07 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10



3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 95.82 | 10 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.77 | 95.41 | 10 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.76 | 95.15 | 10 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.75 | 95.02 | 9 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 95.92 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 95.55 | 10 |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
95.55 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด”ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 95.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความ
พึงพอใจร้อยละ 95.02 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | 95.77 | 10 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 95.64 | 10 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.76 | 95.19 | 10 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.77 | 95.36 | 10 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.80 | 95.99 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 95.60 | 10 |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
สาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

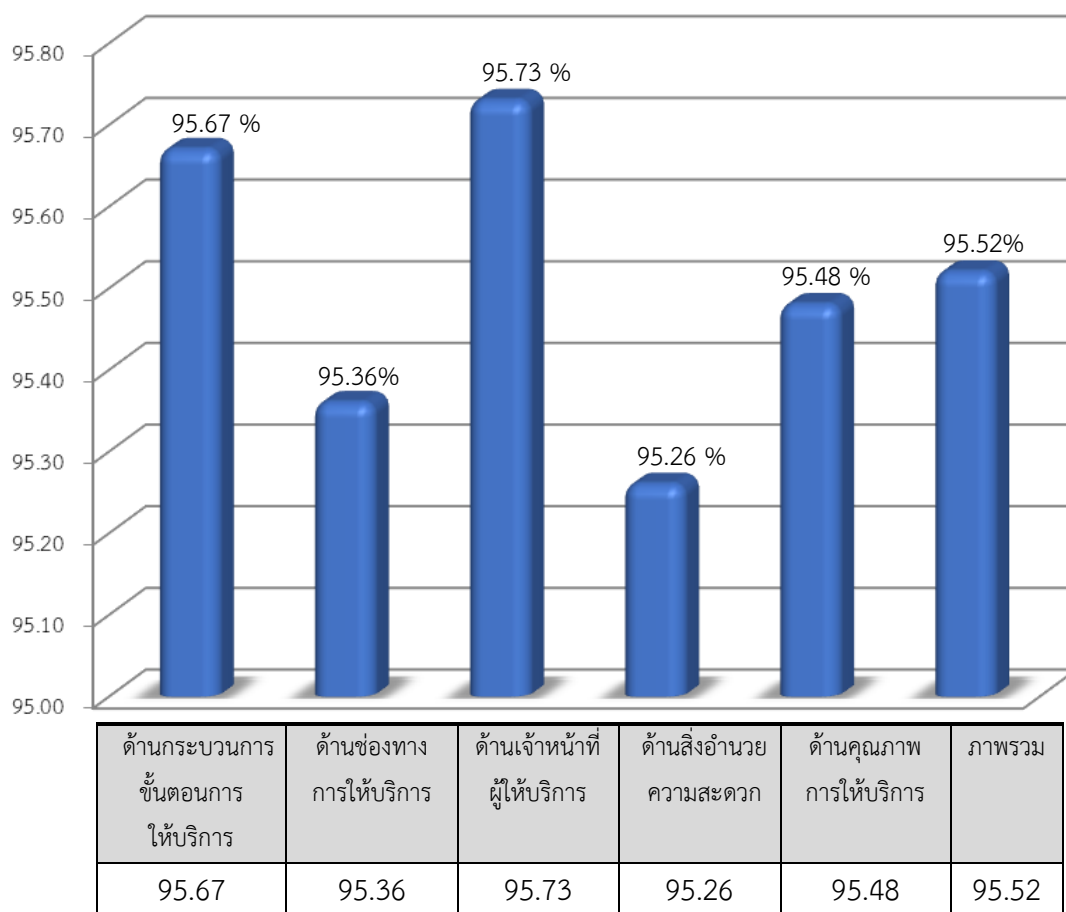
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.99 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.36 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความ
พึงพอใจร้อยละ 95.19 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.52

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 แสดงผลดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

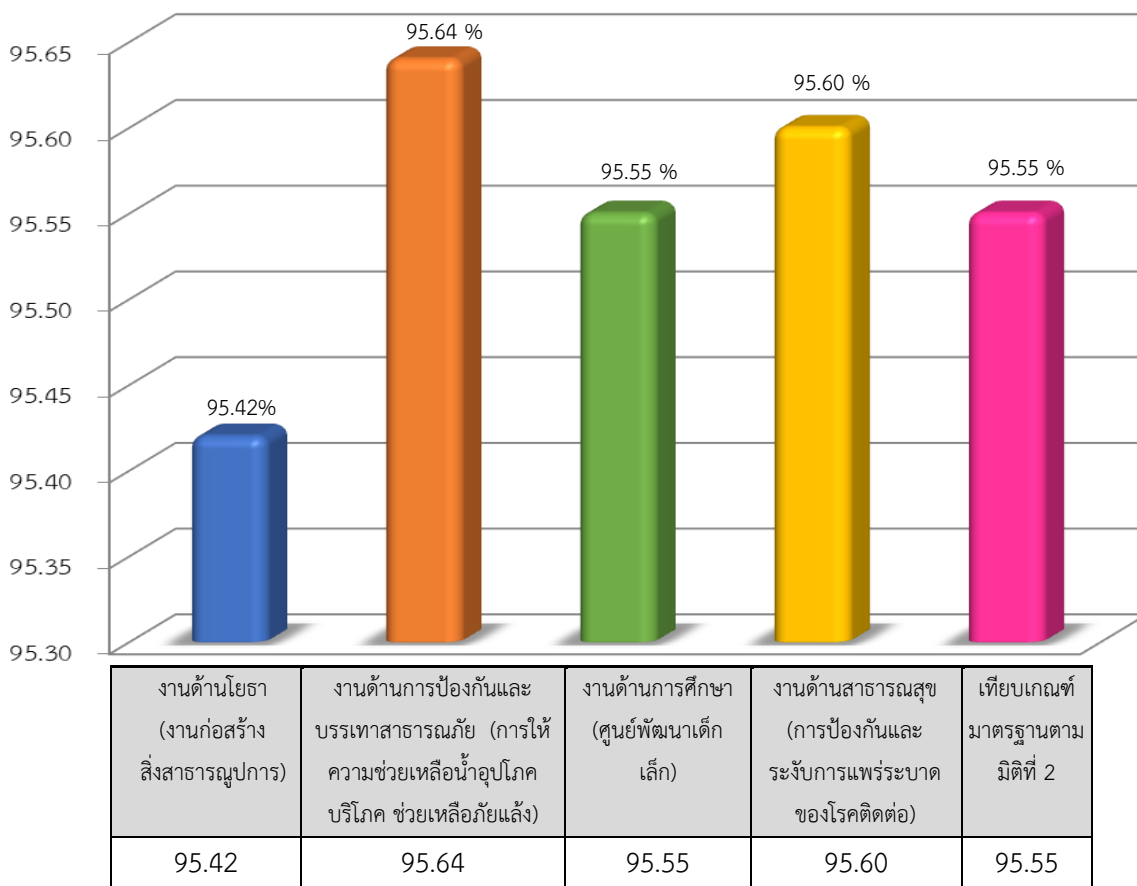
1) การให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.42

2) การให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำ
อุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.64

3) การให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.55

4) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 382.22 คิดเป็นร้อยละ
95.55 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ

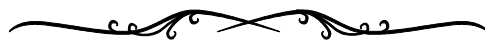


4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงาน ด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้นบุคลากรของ อบต มีความเป็น กันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.52

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองได้เสนอแนะ เพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เส้นทางในซอย ต่าง ๆ เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
2. ควรหาแนวทางการปรับปรุงระบบน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภค เนื่องจากไม่เพียงพอ บางครั้งมีกลิ่นเหม็น เค็มและมีตะกอน
3. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้ เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายใน ชุมชน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา



สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในกลุ่มตัวอย่าง 380 คน จากประชากรทั้งหมดมีทั้งสิ้น 7,634 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจ คือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปการศึกษา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 72.63 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.37 ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 41.58 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.26 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.63 และร้อยละ 15.53 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี และร้อยละ 30.79 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.79 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.42 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.05 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ



ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.05 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.79 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.16 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.79 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 10.53 และร้อยละ 3.68 เป็นนักเรียน ซึ่งร้อยละ 38.68 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001- 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.74 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.05 และร้อยละ 15.53 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.58 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง 3-4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.89 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง 5-6 ครั้งใน 1 รอบปีคิดเป็นร้อยละ 19.21 และร้อยละ 16.32 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง 7-8 ครั้งใน 1 รอบปี

ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.84 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.32 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.11 และมาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 19.74 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) คิดเป็นร้อยละ 24.74 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 22.89 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) คิดเป็นร้อยละ 22.37 ตามลำดับ



5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดอนเมือง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงสร้างการบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ



1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ



2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตอนเมือง ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การ บริหารส่วนตำบล จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจในการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมืองที่สำคัญได้แก่

2.1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

2.2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค
บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

2.3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2.4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1) งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ภาพรวมอยู่ใน
ระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
ตามลำดับ

2.2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัย
แล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 ตามลำดับ



2.3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

2.4) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนเมือง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) การประเมินความพึงพอใจของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.42 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด”ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.90 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การประเมินความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.64 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.05 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.07 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10



3) การประเมินความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.55 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.02 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การประเมินความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.99 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.36 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.52

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.26

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

1) การให้บริการงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.42

2) การให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.64

3) การให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.55

4) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 382.22 คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

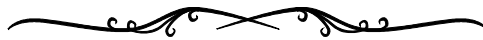


5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้นบุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.52

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เส้นทางในซอยต่าง ๆ เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
2. ควรหาแนวทางการปรับปรุงระบบน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภค เนื่องจากไม่เพียงพอ บางครั้งมีกลิ่นเหม็น เค็มและมีตะกอน
3. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

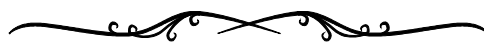
- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษ
ต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ. 2550.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.2543.
----- . การปกครองท้องถิ่นไทย การปกครองท้องถิ่นว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.
กรุงเทพฯ : เอเชียเพลส. 2550.
- . การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. 2552.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช .2540.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น. 2539.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542.
- ชนาท วิชิตะกุล. ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก
ธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2546.
- ถวิล ธาราโรจน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์. 2536.
- เทพศักดิ์บุญรัตน์. “แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ”, ใน แนวคิด ทฤษฎีและ
หลักรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2548.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย. เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองเมืองพัทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สหยาบล้อการพิมพ์.
2554 .
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟิเคอแมท. 2540.
- ปริมภา วงศ์คำตา. ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555.



- ผุสดี แสนเสนาะ. **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2556.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่**. ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ รุ่นที่ 17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2553.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. **กลยุทธ์การตลาด**. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์. 2552.
- พรรณี ชุตินันธธาตา. การบริการดีเป็นอย่างไร. วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2554
เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. 2542.
- เวชพล อ่อนละม้าย. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร**. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร จังหวัดยโสธร. 2553.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. **ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่ : ดาว. 2543
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ (บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)) .มหาสารคาม.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2545.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา. 2550.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค. 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. **ระบบงานรัฐสภา 2555**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **20 กระทรวงกลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.). 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542 .



- สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 2554.
- อภิรักษ์ จันทะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2547.
- อนงศ์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์
จำกัด. 2548.
- อนงศ์ เหล่าธรรมทัศน์. วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ดีแอลเอส. 2543.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. **The Motivation to Work** (2nd^{ed.}).
New York: John Wiley & Sons. 1959.
- Kotler, Phillip. **Marketing Management**. 9th edition Englewood Cliffs, N. J. :
Prentice-Hall. 1997.
- **Marketing Management: The Millennium edition**. New Jersey: Prentice
Hall International. 2000.
- **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall. 2003.
- Lovelock, C. H. **Communicating and Promoting Services** In C. H. Lovelock
(Eds.), **Services marketing**. New Jersey : Prentice Hall. 2006.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York:
Harper&Row. 1970.
- Scott, Myers M. **Every Employer a Manager: More Meaningful Work through Job
Enrichment**. New York : McGraw – Hill Book Company. 1970.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. Structure of perceptions of service quality
in libraries: A LibQUAL+™ study. **Structural Equation Modeling**, 10. 2003.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) “Comparing practices for capturing bank customer
feedback – **Internet versus traditional banking**.” **Benchmarking : An
International Journal** 8(3): 240-250.



ภาคผนวก ก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาคผนวก ก

หนังสือมอบอำนาจ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



หนังสือมอบอำนาจ

วิทยาลัยนครราชสีมา เลขที่ ๒๙๐
หมู่ ๒ ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ ตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัย
นครราชสีมา ๒๙๐ หมู่ ๒ ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ขอ
มอบอำนาจให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศดา อยู่บ้านเลขที่ ๙๙๙/๘๑ หมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ ๑๐ หมู่ที่ ๑
ตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนข้าพเจ้าในการ
ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ การลงนามในสัญญาว่าจ้างรวมทั้งการรับเช็คค่าดำเนินการ

การใดๆ ที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศดา ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำการไปตามหนังสือมอบ
อำนาจฉบับนี้แล้วข้าพเจ้าขอรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าได้กระทำการนั้นโดยตนเองทั้งสิ้นเพื่อเป็น
หลักฐานแห่งการนี้จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)
อธิการบดี

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศดา)
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....พยาน
(อาจารย์กชพร ใจอดทน)
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(นางสาวจุฬาลักษณ์ สิริวิศิษฐ์)
เจ้าหน้าที่งานแผน

วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ข



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๕๑๒ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓(๖) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ วิทยาลัยนครราชสีมา จึงแต่งตั้งคณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังรายชื่อต่อไปนี้

| | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศดา | ผู้ช่วยอธิการบดี | ผู้อำนวยการสำนักแผนฯ | หัวหน้าโครงการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา พิลาบุตร | ผู้ช่วยอธิการบดี | ผู้ช่วยอธิการบดี | คณะทำงาน |
| ๓. อาจารย์พิชานาถ เงินดีเจริญ | ผู้ช่วยอธิการบดี | ผู้ช่วยอธิการบดี | คณะทำงาน |
| ๔. อาจารย์ ดร.ปริญญ์ เอียบศิริเมธี | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ | คณะทำงาน |
| ๕. อาจารย์กษพร ใจอดทน | อาจารย์ประจำ | อาจารย์ประจำ | คณะทำงาน |
| ๖. อาจารย์ศลิษา เจริญสุข | อาจารย์ประจำ | อาจารย์ประจำ | คณะทำงาน |
| ๗. อาจารย์อนุชา พิมายนอก | อาจารย์ประจำ | อาจารย์ประจำ | คณะทำงาน |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี



วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ค



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสายงานและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ () 1. 20 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี () 3. 41 – 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน () 2. ประถมศึกษา () 3. มัธยมศึกษา

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

() 5. นักเรียน/นักศึกษา

() 6. ค้าขาย/อาชีพอิสระ

() 7. รับจ้างทั่วไป

() 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

() 9.ว่างงาน

() 10.ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,001 - 4,000 บาท

() 3. 4,001 - 6,000 บาท

() 4. 6,001 - 8,000 บาท

() 5. 8,001 - 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง จำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล () 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา () 5. อื่นๆ (ระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ 7. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ)

() 2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

() 3. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

() 4. งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ () 2. สื่อสิ่งพิมพ์ () 3. ติดประกาศต่างๆ

() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. เว็บไซต์ () 6. เสียงตามสาย



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายเหมาะสมไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม | | | | | |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน | | | | | |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ประกาศต่างๆ | | | | | |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. ระบบเสียงตามสาย | | | | | |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | | | | | |
| 7. ระบบโทรศัพท์ | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | | | | | |
| 6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ | | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ | | | | | |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม | | | | | |
| 4.3 หนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 4.4 ห้องน้ำ | | | | | |
| 5. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | | | | | |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | | | | | |
| 6. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. กองคลัง เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | | | | | |
| 7. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. ระบบเสียงตามสาย | | | | | |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ในการลงชุมชน | | | | | |
| 7. ระบบโทรศัพท์ในกาติดต่อประสานงาน | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองคลัง | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อยมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | | | | | |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | | | | | |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ | | | | | |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม | | | | | |
| 4.3 หนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 4.4 ห้องน้ำ | | | | | |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | | | | | |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | | | | | |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองคลัง | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....

3. กองช่าง เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | | | | | |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | | | | | |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | | | | | |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | | | | | |
| 7. ระบบโทรศัพท์ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของ กองช่าง | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการของกองช่าง | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ | | | | | |
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก | | | | | |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ | | | | | |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่าน เล่น หรือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ | | | | | |
| 5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | | | | | |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสะดวกและเพียงพอ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองช่าง | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ | | | | | |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่าง | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม | | | | | |
| 5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | | | | | |
| 7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | | | | | |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | | | | | |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | | | | | |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย | | | | | |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ | | | | | |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวก สบายงาม | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก | | | | | |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์ | | | | | |
| 5. จุด/ช่องทางการให้บริการเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | | | | | |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ | | | | | |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....



**งานที่ขอรับการประเมินครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา**

1. งานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว | | | | | |
| 8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง | | | | | |
| 9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของประชาชน | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ | | | | | |
| 4. ระบบเสียงตามสาย | | | | | |
| 5. ระบบโทรศัพท์ | | | | | |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย | | | | | |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้งาย ด้านการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างและขุดดินถมดิน | | | | | |
| 4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ | | | | | |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |
| 4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบสภาพสาธารณะ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง | | | | | |
| 6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็วชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านโยธา(งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการ) | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง)

เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน | | | | | |
| 8. กระบวนการช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรผู้ประสบภัย | | | | | |
| 9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย อุทกภัย หรืองานภัย | | | | | |
| 10. การช่วยเหลือและให้บริการประชาชนในกิจการสาธารณประโยชน์ | | | | | |
| 11. การควบคุม กำกับดูแลป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| 12. การบริการให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง | | | | | |
| 13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจ้งข่าว ฝ่าระวางและเตือนภัย | | | | | |
| 15. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | | | | | |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | | | | | |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | | | | | |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือ น้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | | | | | |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ | | | | | |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการที่เห็นง่าย บอกจุดบริการ | | | | | |
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการเพียงพอและสะดวก | | | | | |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ | | | | | |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์หรือโทรทัศน์ | | | | | |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | | | | | |
| 7. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | | | | | |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ช่วยเหลือภัยแล้ง) | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....

3. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. เวลารับ – ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ | | | | | |
| 2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| 3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก | | | | | |
| 4. ความรู้ ความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| 5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน | | | | | |
| 6. ค่าเทอม | | | | | |
| 7. การดำเนินงานด้านวิชาการ | | | | | |
| 7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง | | | | | |
| 7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก | | | | | |
| 7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็นรายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ | | | | | |
| 7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในห้องเรียน | | | | | |
| 7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน | | | | | |
| 7.6 การจัดให้มีมุมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้างบรรยากาศ การพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสมตามวัย | | | | | |
| 7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย | | | | | |
| 7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง | | | | | |
| 7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครอง ทราบอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม | | | | | |
| 8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ | | | | | |
| 8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |
| 9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น | | | | | |
| 9.1 ตรวจสอบและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ประกาศ | | | | | |
| 4. ระบบเสียงตามสาย | | | | | |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่ | | | | | |
| 6. ระบบโทรศัพท์ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยาพัฒนาการเด็ก | | | | | |
| 2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย | | | | | |
| 5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน | | | | | |
| 6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ | | | | | |
| 7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย | | | | | |
| 1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของเครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก | | | | | |
| 2. การจัดอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก | | | | | |
| 3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก | | | | | |
| 4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก | | | | | |
| 5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก | | | | | |
| 6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัย | | | | | |
| 7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย | | | | | |
| 8. การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ | | | | | |
| 9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค | | | | | |
| 10. มาตรการความปลอดภัย | | | | | |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ด้านโภชนาการ | | | | | |
| 1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่ | | | | | |
| 1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ปรุงอาหาร | | | | | |
| 1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ | | | | | |
| 1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและสะอาด | | | | | |
| 1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา | | | | | |
| 2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย | | | | | |
| 2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย | | | | | |
| 2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย | | | | | |
| 2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย | | | | | |
| 2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง | | | | | |
| 3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| 4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี | | | | | |
| 5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับประชาชนทั่วไป | | | | | |
| 6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ | | | | | |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

4. งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ)

เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 3. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม | | | | | |
| 5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 6. มีการดำเนินการแจกหน้ากากอนามัย เจลล้างมือและแอลกอฮอล์ให้ประชาชน | | | | | |
| 7. มีการป้องกันโรคล่องหนที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ | | | | | |
| 8. การให้ความรู้ด้านสุขศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการป้องกันโรค การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการปฏิบัติตนให้ถูกหลักสุขวิทยาส่วนบุคคลและชุมชน | | | | | |
| 9. การจัดโภชนาการให้ถูกต้องตามมาตรฐานเหมาะสมกับกลุ่มอายุ และภาวะความต้องการของบุคคล เช่น ทารก เด็กเล็ก วัยรุ่น วัยชรา หญิงมีครรภ์ แม่ระยะให้นมลูก หรือผู้ป่วย ด้วยโรคบางชนิดที่มีความต้องการอาหารพิเศษเฉพาะโรค | | | | | |
| 10. การให้ภูมิคุ้มกันโรคเพื่อป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันได้ โดยการใช้วัคซีน เช่น การให้ภูมิคุ้มกันโรคขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กเล็กที่จำเป็นต้องได้รับ และการให้ภูมิคุ้มกันโรคเสริม ตามความจำเป็นและโอกาสที่ต้องเสี่ยง | | | | | |
| 11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ | | | | | |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การตีพิมพ์ | | | | | |
| 4. ระบบเสียงตามสาย | | | | | |
| 5. มีการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ เช่น การตรวจโรคทั่วไป การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจทางด้านทันตกรรม เป็นต้น | | | | | |
| 6. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย | | | | | |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ | | | | | |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย | | | | | |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | | | | | |
| 4. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานสาธารณสุข | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | | | | | |
| 6. มีการอบรมให้ความรู้แก่ อสม. ในการตรวจโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ | | | | | |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 7. มีการรณรงค์/ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อและการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ) | | | | | |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

1. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองรับทราบ ดำเนินการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม
2. ปัญหาและอุปสรรคเร่งด่วนที่ท่านต้องการแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมืองรับทราบ
3. ข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง



ภาคผนวก ง

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับที่ 1 หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรณิชา ทศดา โทรศัพท์ : 085-860-2687

E-Mail : Onnitcha2@gmail.com , Runghapha_mk19@hotmail.com

การศึกษา

คบ.(การวัดผลการศึกษา)

กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา)

ปร.ด. (สาขาวิชาสถิติและวิจัยทางวิทยาการทางปัญญา) มหาวิทยาลัยบูรพา

ความเชี่ยวชาญ

- ประเมินโครงการ
- สถิติ วิจัยสาขาต่างๆ
- ประเมินคุณภาพการศึกษา
- ยุทธศาสตร์และการวางแผนนโยบายของหน่วยงาน

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี
- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9“ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



- วิทยาการด้านการสร้างแบบทดสอบ การวัดผลประเมินผล แผนงานโครงการ
การประเมินโครงการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความรู้ การจัดทำแผนกลยุทธ์
และแผนพัฒนา

- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา (สกอ.)

ลำดับที่ 2 คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา พิลาบุตร

การศึกษา

- วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา (สกอ.)

ลำดับที่ 3 คณะทำงาน

อาจารย์ ดร.ปรีญาณัฐ เอียบศิริเมธี

โทรศัพท์ : 081-723-1949

E-Mail: Preeyanat@gmail.com

การศึกษา

- บธ.บ.(บริหารธุรกิจ)

- บธ.ม (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

- ประ.ด. (โลจิสติกส์)

ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าไทยยวน อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



ลำดับที่ 4 คณะทำงาน

อาจารย์พิชานารถ เงินดีเจริญ โทรศัพท์ : 088-582-9212

E-Mail : pitcha23@hotmail.com

การศึกษา

คบ.(เคมี)

กศ.ม (วิทยาศาสตร์ทั่วไป)

กำลังศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

ความเชี่ยวชาญ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อม สาธารณสุขมูลฐาน

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริมสุขภาพชุมชนอำเภอโนนแดง

จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่ 5 คณะทำงาน

อาจารย์สุกัญญา ใจอดทน โทรศัพท์ : 081-069-5269

E-Mail : Sukanya@nmc.ac.th

การศึกษา

บธ.บ.(การตลาด)

บธ.ม.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สาขาการเป็นผู้ประกอบการ) วิทยาลัยนครราชสีมา

ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ การออกแบบสื่อ สอนรายวิชาหลักการตลาด

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553

- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ – วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554

- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9 “ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอ

ศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



ลำดับที่ 6 คณะทำงาน

อาจารย์ศลิษา บุญเจริญ โทรศัพท์ : 044-466-052
E-Mail : poohnar@hotmail.com

การศึกษา

บธ.ม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ สอนรายวิชาหลักการตลาด

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ
- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

ลำดับที่ 7 คณะทำงาน

อาจารย์อนุชา พิมายนอก โทรศัพท์ : 091-351-2841
E-Mail : Anucha_loveyou@hotmail.com

การศึกษา

วท.บ.(คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)

รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

ความเชี่ยวชาญ ประเมินโครงการ เขียนโครงการ

ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่อสากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลป์แห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ – วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2555
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9 “ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2554 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร





การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ 2565
จัดทำโดย วิทยาลัยนครราชสีมา