

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลเมืองสีคิ้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสีคิ้วให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 400 คน

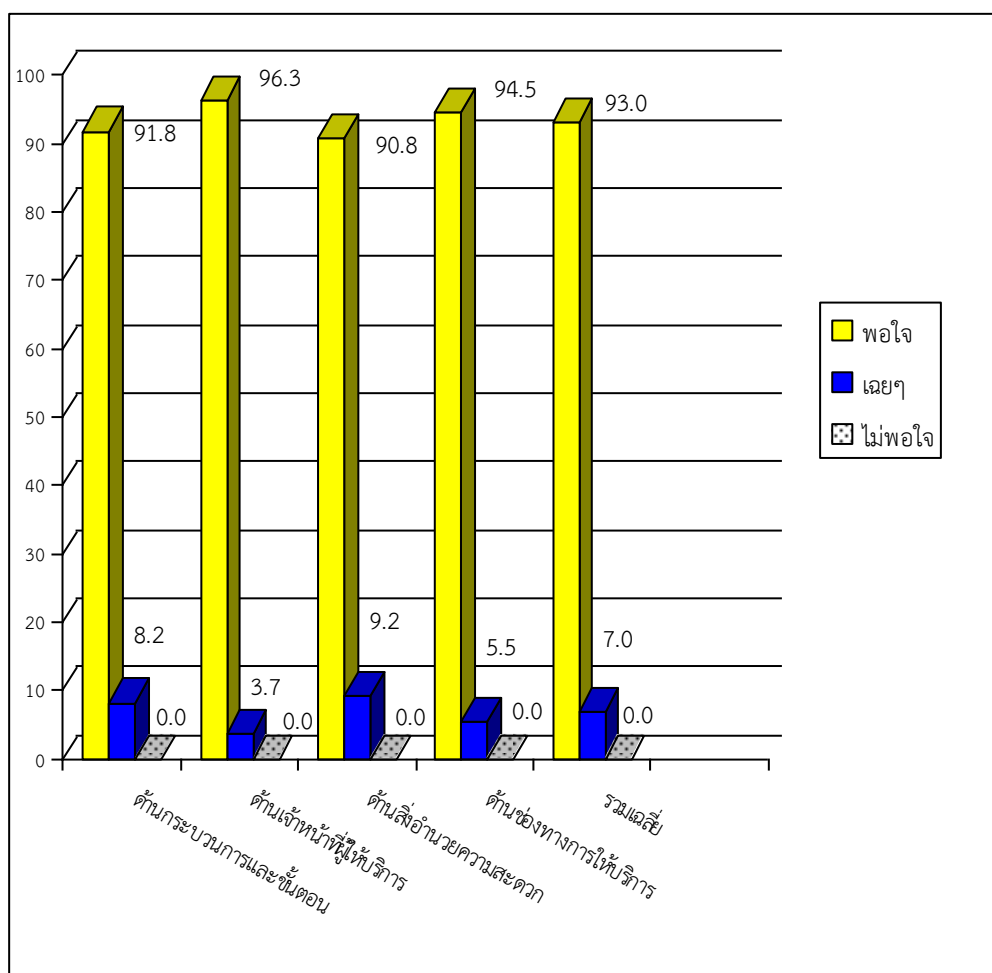
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.3 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.5

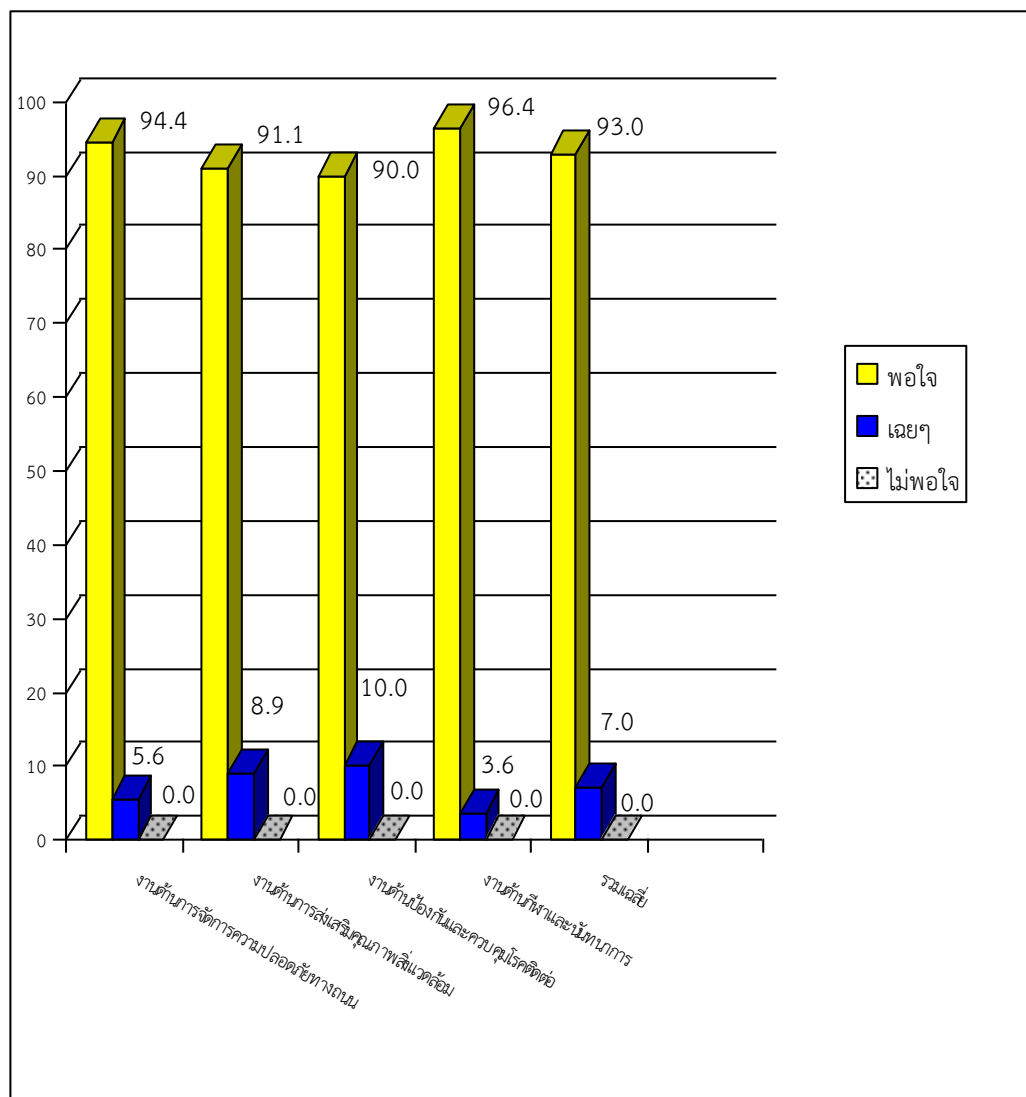
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

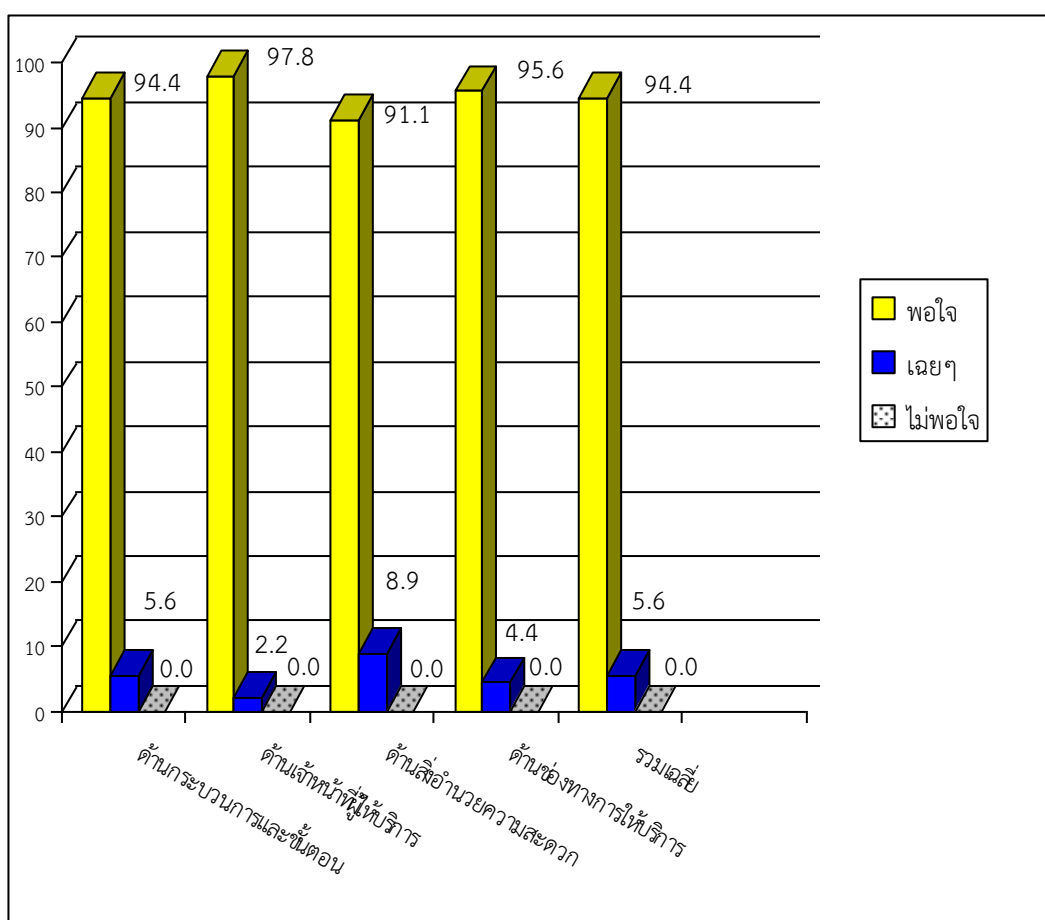


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง สีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน

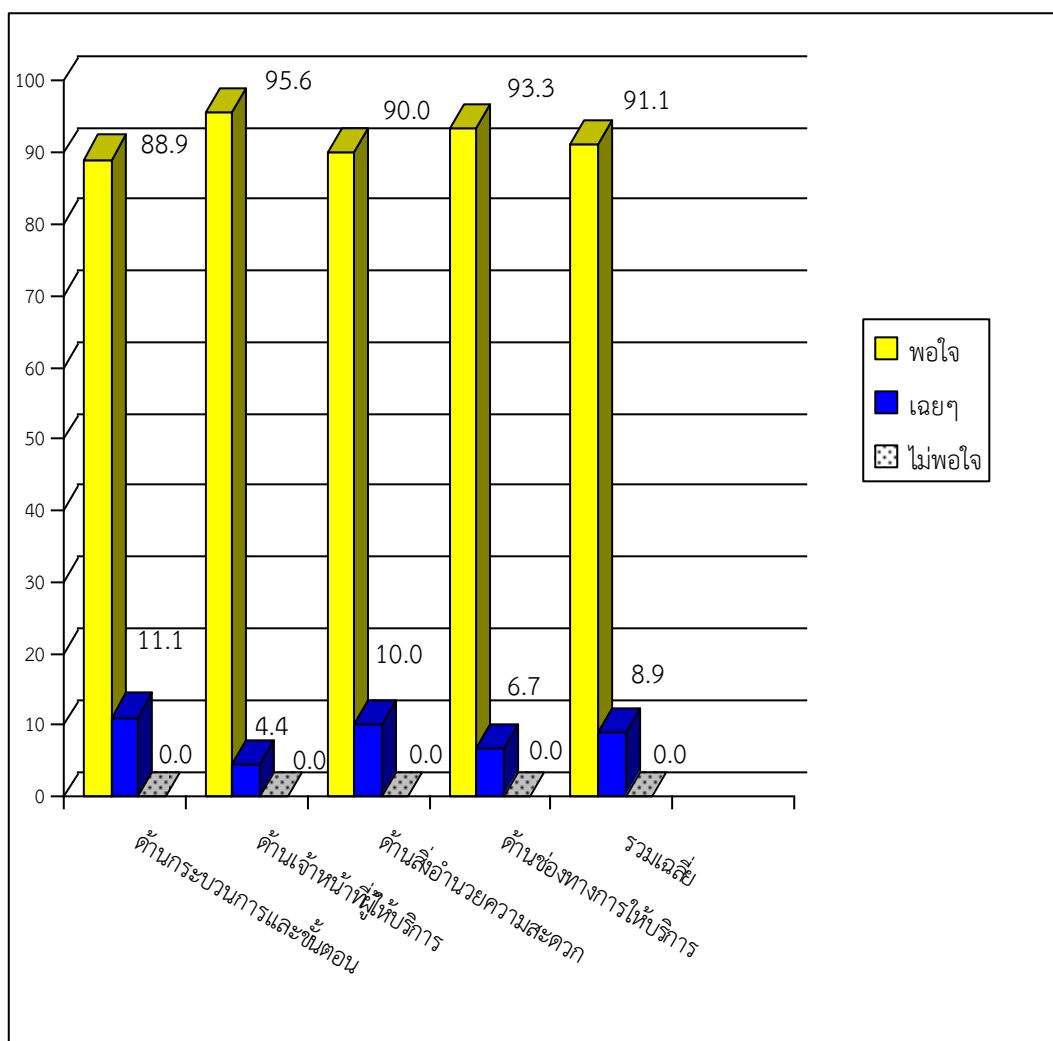
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน

3.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

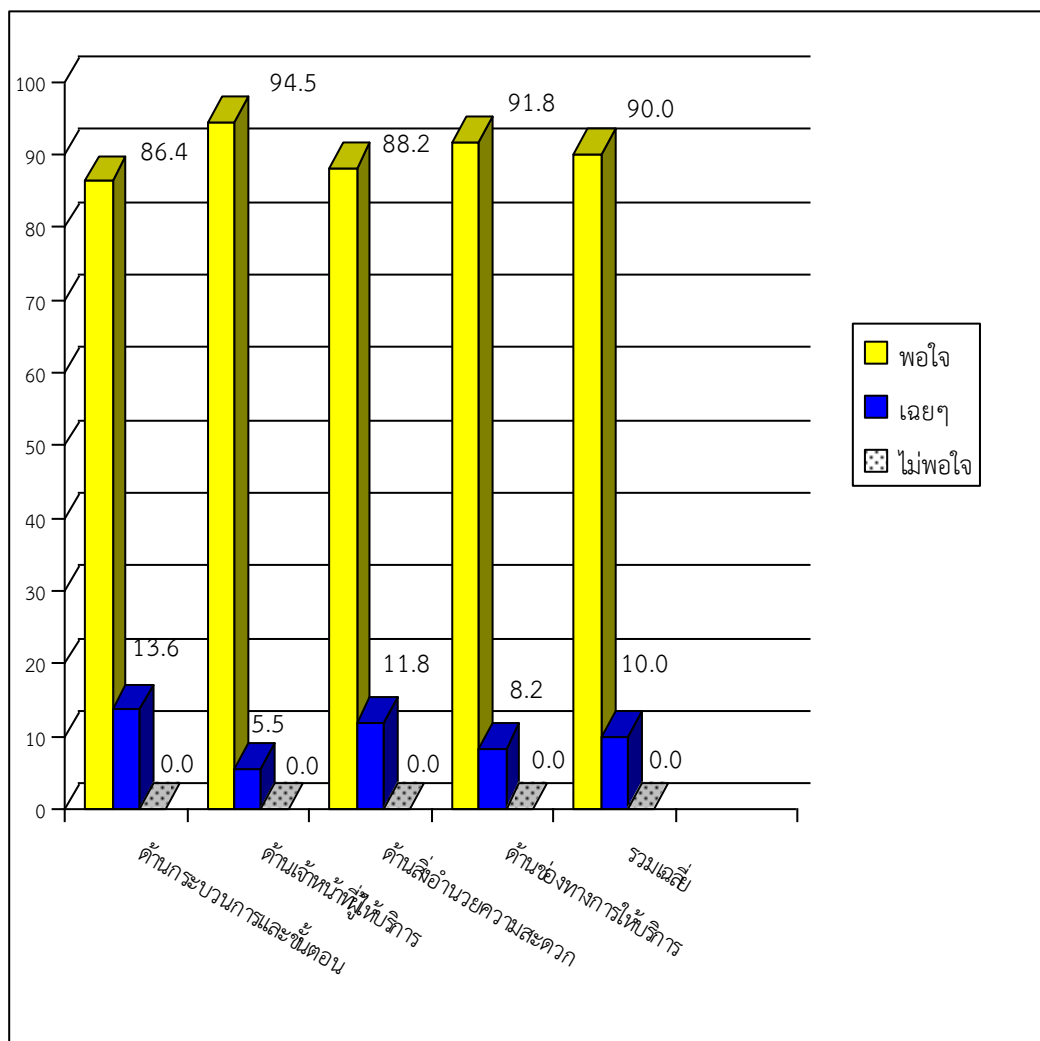
เมื่อพิจารณางานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.3 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

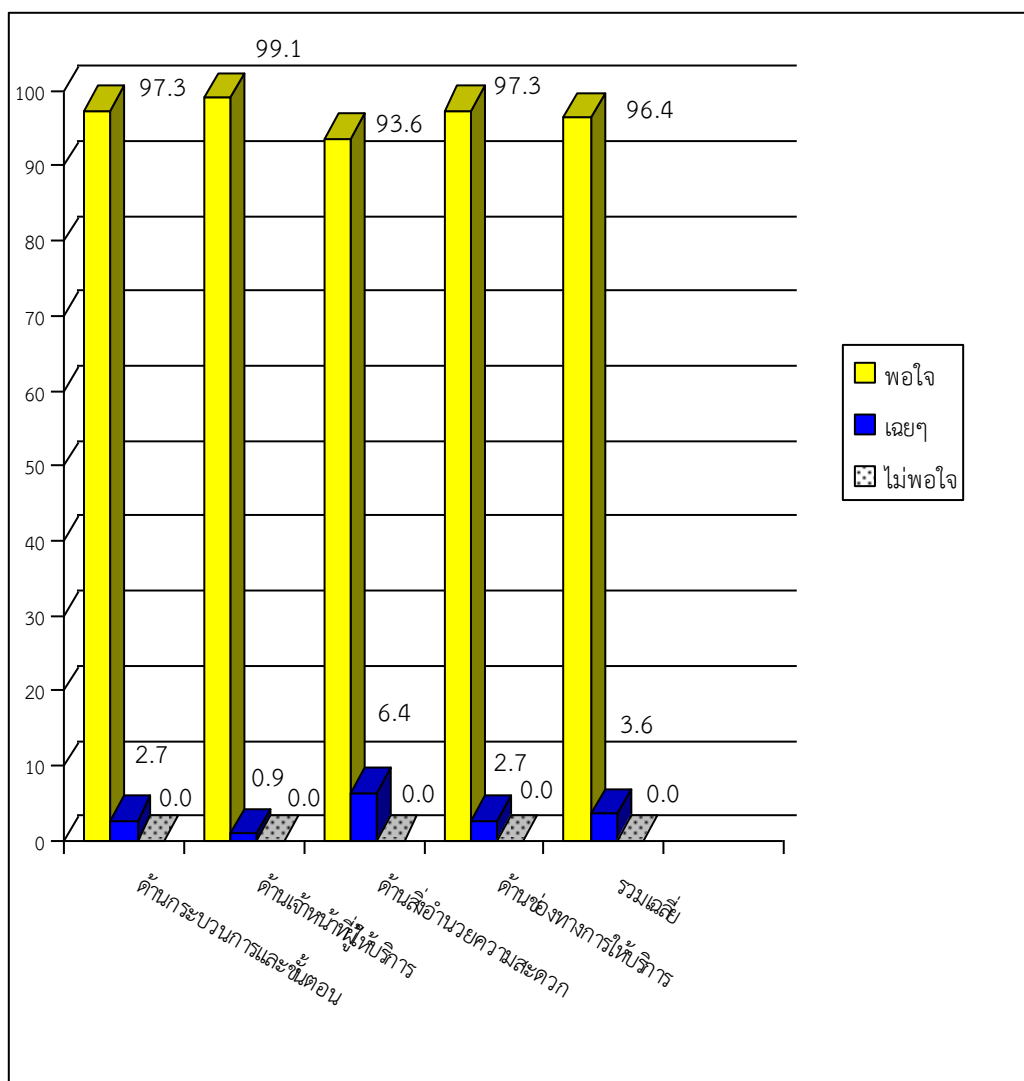
เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 86.4 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.4 งานด้านกีฬาและนันทนาการ

เมื่อพิจารณางานด้านกีฬาและนันทนาการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านกีฬาและนันทนาการ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ดังนี้

4.1 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการตรวจสอบสัญลักษณ์จราจรภายในชุมชนทั้งหมดโดยเฉพาะในจุดที่สำคัญหรือจุดที่เกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง และทำการจัดหา และซ่อมแซมให้มีความสมบูรณ์

4.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการสื่อสารปัญหาสิ่งแวดล้อม และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ในการเผยแพร่ วรรณคดี และให้ความรู้กับประชาชน เสริมพลังประชาชน และสร้างจิตสำนึกในคุณภาพสิ่งแวดล้อม

4.3 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานดูแลประชาชนในสถานการณ์โควิด-19 ให้มากขึ้น โดยหน่วยงานควรที่จะแจกจ่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ให้ทั่วถึงในชุมชนมากที่สุด เพื่อเป็นการป้องกันจากโรคติดต่อ

4.4 งานด้านกีฬาและนันทนาการ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนด้านอุปกรณ์การกีฬา เครื่องออกกำลังกาย และจัดให้แต่ละชุมชนมีพื้นที่สำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนให้ดีขึ้น

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสีคิ้ว	4
สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสีคิ้ว.....	4
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวม	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวม.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมือง สีคิ้ว.....	11
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง สีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง สีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ.....	21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน.....	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านกีฬาและนันทนาการ.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทย แล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด

ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของการกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เทศบาลเมืองสีคิ้ว อยู่ในพื้นที่อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นระยะทางประมาณ 45 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ เป็นระยะทางประมาณ 210 กิโลเมตรและโดยทางรถไฟเป็นระยะทาง 219 กิโลเมตร มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปทางตอนเหนือและตอนกลาง มีสภาพเป็นลูกคลื่น มีความชันของพื้นที่ประมาณร้อยละ 2-6 ทางตอนกลางบางส่วนและตอนใต้ มีลักษณะเป็นภูเขาและทิวเขา มีความสูงชันมากกว่าร้อยละ 35 มีภูเขาที่สำคัญ คือเขาซับประดู่ มีประชากร จำนวน 16,718 คน สำหรับโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม และกองช่างสุขาภิบาล

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เทศบาลเมืองสีคิ้วจึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน
2. งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
3. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
4. งานด้านกีฬาและนันทนาการ

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม 2564

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลเมืองสีคิ้วได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลเมืองสีคิ้วได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลเมืองสีคิ้ว อยู่ในพื้นที่อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นระยะทางประมาณ 45 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ เป็นระยะทางประมาณ 210 กิโลเมตรและโดยทางรถไฟเป็นระยะทาง 219 กิโลเมตร มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร หรือเท่ากับ 7,268.75 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับหมู่บ้านหนองรี หมู่ที่ 3 ตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับหมู่บ้านริมบึง หมู่ที่ 17 ตำบลสีคิ้วและเขตตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับหมู่บ้านมิตรภาพ หมู่ที่ 1 ตำบลมิตรภาพและเขตตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับหมู่บ้านโรงงาน หมู่ที่ 11 ตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองสีคิ้ว มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปทางตอนเหนือและตอนกลางมีสภาพเป็นลูกคลื่น มีความชันของพื้นที่ประมาณร้อยละ 2-6 ทางตอนกลางบางส่วนและตอนใต้มีลักษณะเป็นภูเขาและทิวเขา มีความสูงชันมากกว่าร้อยละ 35 มีภูเขาที่สำคัญ คือ เขาชันประดู่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดนครราชสีมาเป็นที่ราบสูงซึ่งอยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ระหว่าง 150-300 เมตร ทิศตะวันตกและทิศใต้มีภูเขาและป่าเป็นแนวยาวกั้นเขตแดน คือทิวเขาตองพญาเย็น (เขาใหญ่) และทิวเขาดงรัก ส่วนบริเวณตอนล่างค่อนข้างไปทางเหนือและตะวันออกเป็นที่ราบลุ่ม ก่อให้เกิดต้นน้ำลำธารสำคัญหลายสาย เช่น ลำน้ำมูล ลำพระเพลิง ลำตะคอง ลำเชียงไกร ลำปลายมาศ ลำแะ ซึ่งเป็นแหล่งต้นน้ำที่สำคัญของจังหวัด

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืชสวนพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด อ้อย ข้าว มะม่วง มากกว่าพืชอย่างอื่น

ลักษณะการใช้ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตรและพื้นที่สำหรับบ้านเรือนที่อยู่อาศัยของประชาชนซึ่งลักษณะการจัดสรรและใช้ประโยชน์จากที่ดินประเภทต่าง ๆ

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญส่วนใหญ่เป็นน้ำจืดที่ได้จากแหล่งน้ำผิวดินและอยู่นอกเขตซึ่งสามารถใช้อุปโภค - บริโภคและการเกษตรกรรม ได้แก่

แหล่งน้ำที่อยู่นอกเขตเทศบาล ได้แก่ เขื่อนลำตะคอง และอ่างเก็บน้ำชันประดู่

แหล่งน้ำที่อยู่ในเขตเทศบาล ได้แก่ ลำตะคอง

2. ประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว

หมู่ที่	ตำบล	ชื่อชุมชน	จำนวน (คน)		รวม (คน)	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
1	สีคิ้ว	ชุมชนร่วมใจพัฒนา	544	596	1,140	
2	สีคิ้ว	ชุมชนบ้านไต้	399	479	878	
4	สีคิ้ว	ชุมชนบ้านเหนือ	446	495	941	
4	สีคิ้ว	ชุมชนรุ่งเรืองพัฒนา	343	395	738	
5	สีคิ้ว	ชุมชนนพเก้า	422	493	915	
6	สีคิ้ว	ชุมชนร่วมแรงร่วมใจ	318	338	656	บางส่วน
6	สีคิ้ว	ชุมชนตลาดเทศบาล 2	411	435	846	
7	สีคิ้ว	ชุมชนสุขชัยพัฒนา	670	743	1,413	บางส่วน
8	สีคิ้ว	ชุมชนสะพานดำรงร่วมใจ	382	397	779	บางส่วน
9	สีคิ้ว	ชุมชนบ้านกลาง	360	422	782	
14	สีคิ้ว	ชุมชนพ่อพระยาสีเขี้ยว	403	414	817	
15	สีคิ้ว	ชุมชนตลาดเหนือ	206	232	438	
16	สีคิ้ว	ชุมชนร่มโพธิ์ทอง	149	186	335	
1	มิตรภาพ	ชุมชนมิตรภาพ	437	504	941	บางส่วน
2	มิตรภาพ	ชุมชนบ้านโนนกลุ่มเหนือ	361	448	809	บางส่วน
2	มิตรภาพ	ชุมชนบ้านโนนกลุ่มใต้	825	843	1,668	
3	มิตรภาพ	ชุมชนบ้านมูลตุน	757	822	1,579	
9	มิตรภาพ	ชุมชนบ้านศาลสถิตย์	370	461	831	
11	มิตรภาพ	ชุมชนบ้านโรงงาน	102	110	212	บางส่วน
รวมทั้งสิ้น (คน)			7,905	8,813	16,718	

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสีคิ้ว ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2562)

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลเมืองสีคิ้ว เดิมมีการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล มีชื่อว่า สุขาภิบาลสีคิ้ว จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2499 และเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลสีคิ้ว ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 จากนั้นได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ยกฐานะเทศบาลตำบลสีคิ้วขึ้นเป็นเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีผลตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา

พื้นที่ของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของอำเภอสีคิ้ว จำนวน 2 ตำบล 16 หมู่บ้าน แต่ปัจจุบันสภาพหมู่บ้านไม่มีแล้ว และได้แบ่งแยกออกเป็นชุมชน จำนวน 19 ชุมชน ดังนี้

ตำบลสีคิ้ว จำนวน 13 ชุมชน ได้แก่

ชุมชนที่ 1	ชุมชนร่วมใจพัฒนา	ชุมชนที่ 2	ชุมชนบ้านไต้
ชุมชนที่ 3	ชุมชนบ้านเหนือ	ชุมชนที่ 4	ชุมชนรุ่งเรืองพัฒนา
ชุมชนที่ 5	ชุมชนนพเก้า	ชุมชนที่ 6	ชุมชนตลาดเทศบาล 2
ชุมชนที่ 7	ชุมชนร่วมแรงร่วมใจ	ชุมชนที่ 8	ชุมชนสุขชัยพัฒนา

ชุมชนที่ 9	ชุมชนสะพานดำร่วมใจ	ชุมชนที่ 10	ชุมชนบ้านกลาง
ชุมชนที่ 11	ชุมชนพ่อพระยาสี่เขียว	ชุมชนที่ 12	ชุมชนตลาดเหนือ
ชุมชนที่ 13	ชุมชนร่มโพธิ์ทอง		
ตำบลมิตรภาพ	จำนวน 6 ชุมชน ได้แก่		
ชุมชนที่ 14	ชุมชนมิตรภาพ	ชุมชนที่ 15	ชุมชนบ้านโนนกลุ่มใต้
ชุมชนที่ 16	ชุมชนบ้านโนนกลุ่มเหนือ	ชุมชนที่ 17	ชุมชนบ้านมูลตุ่น
ชุมชนที่ 18	ชุมชนบ้านศาลสถิต	ชุมชนที่ 19	ชุมชนบ้านโรงงาน

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

ปัจจุบันมีสถานศึกษาที่ให้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว ทั้งของภาครัฐและเอกชน จำนวน 8 แห่ง โดยเป็นสถานศึกษาระดับประถมศึกษาจนถึงระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย

1. สถานศึกษาของรัฐบาล จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

(1) โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 4 (สพป.นม. 4) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านโนนกลุ่มมิตรภาพ ที่ 210
- โรงเรียนไทยวัฒนาประชารัฐ
- โรงเรียนสันติพัฒนา

(2) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนสีคิ้ว “สวัสดีผดุงวิทยา”

(3) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 แห่ง คือ

- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสีคิ้ว

(4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 1 แห่ง คือ

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองสีคิ้ว

2. สถานศึกษาของเอกชน จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

(1) โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส.ช.) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ - โรงเรียนมงกุฎกุหลาบวิทยา - โรงเรียนประสารวิทยา

4.2 สาธารณสุข

สถานพยาบาล

ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว มีสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน ดังนี้

1. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลสีคิ้ว เป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120 เตียง

2. คลินิกเอกชน จำนวน 20 แห่ง แยกเป็น

- | | |
|-------------------------------|--------------|
| - คลินิกทำฟัน | จำนวน 3 แห่ง |
| - คลินิกเวชกรรม | จำนวน 6 แห่ง |
| - คลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง | จำนวน 1 แห่ง |
| - คลินิกการพยาบาลและผดุงครรภ์ | จำนวน 9 แห่ง |
| - คลินิกกายภาพบำบัด | จำนวน 1 แห่ง |

3. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 1 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบคือ สถานีตำรวจภูธรสีคิ้ว และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ปัญหาด้านความปลอดภัยที่มี ได้แก่ การลักเล็กขโมยน้อย ปัญหาแหล่งมั่วสุม ปัญหายาเสพติด หน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรสีคิ้ว และศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรสีคิ้วได้แจ้งให้กับเทศบาลเมืองสีคิ้วทราบนั้น พบว่าในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้วยังมีผู้ที่ติดยาเสพติด แต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย เนื่องจากได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำชุมชน ประชาชน และหน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

5. บริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลเมืองสีคิ้วมีเส้นทางการคมนาคมหลายเส้นทางที่ใช้ติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียงรวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมืองสีคิ้ว นับได้ว่าเป็นศูนย์กลางการคมนาคม สู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคต่าง ๆ สามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก ทั้งทางรถยนต์และรถไฟ ดังนี้

◆ ทางรถยนต์

- ระยะทางจากกรุงเทพมหานคร – สีคิ้ว ประมาณ 210 กิโลเมตร
- ระยะทางจากสีคิ้ว – นครราชสีมา ประมาณ 45 กิโลเมตร

◆ ทางรถไฟ

- ระยะทางจากกรุงเทพมหานคร – สีคิ้ว ประมาณ 219 กิโลเมตร
- ระยะทางจากสีคิ้ว – นครราชสีมา ประมาณ 45 กิโลเมตร

◆ ถนนสายหลักในพื้นที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว มี 3 สาย ได้แก่

- ทางหลวงแผ่นดิน (หมายเลข 2) สายมิตรภาพ
- ทางหลวงเทศบาลถนนชุมคำ สายมิตรภาพ - ด่านขุนทด - ชัยภูมิ
- ถนนกรมทางหลวงชนบท สายสีคิ้ว – บ้านบุ่งลำไย

5.2 การไฟฟ้า

การให้บริการไฟฟ้าเป็นบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสีคิ้ว ซึ่งให้บริการครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชนในเขตเทศบาลการให้บริการไฟฟ้า จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 8390 ครัวเรือน

ไฟฟ้าสาธารณะ ได้จัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและทางเดินกระจายครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของหมู่บ้านต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้วเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน

5.3 การประปา

การประปาในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้วเป็นบริการจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสีคิ้ว ให้บริการน้ำประปาแก่ครัวเรือนในเขตเทศบาล จำนวน 9,149 ครัวเรือน กำลังการผลิตน้ำประปา

23,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน จำนวนน้ำประปาที่มีการใช้ 1,400 ลูกบาศก์เมตรต่อวันรวมผู้ใช้น้ำทั้งหมด 27,000 ราย แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา คือเขื่อนลำตะคอง โรงสูบน้ำบ้านโคกไม้แดง การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสีคิ้ว มีพื้นที่รับผิดชอบเขตตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว นอกเขตเทศบาล อำเภอ สูงเนิน อำเภอขามทะเลสอ และเทศบาลเมืองใหม่โคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา

5.4 โทรศัพท์

1. โทรศัพท์ส่วนบุคคล

ในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

- บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

2. โทรศัพท์สาธารณะ

ในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ดังนี้

- เป็นโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- เป็นโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ต

- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ทริปเปิลที อินเทอร์เน็ต จำกัด

2. การไปรษณีย์

ในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้วมีการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ศูนย์ราชการอำเภอสีคิ้ว

5.6 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ จำนวน 2,595 ราย
- (2) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 356 ราย
- (3) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 9 ราย
- (4) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (5) ประสานการทำบัตรผู้พิการ จำนวน 124 คน
- (6) จัดทำโครงการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (7) จัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ยากจน ผู้ยากไร้ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมส่วนใหญ่อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยมีจำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 350 หลังคาเรือน และมีเกษตรกร จำนวน 748 คน ผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง และข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ชุมชนที่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คือชุมชนบ้านโนนกลุ่มเหนือ และชุมชนบ้านโนนกลุ่มใต้ มีพื้นที่ปลูกข้าว 653 ไร่ รองลงมาคือ ชุมชนสะพานดำรงมใจ มีพื้นที่ปลูกข้าว 300 ไร่ ปลูกมันสำปะหลัง 100 ไร่ และปลูกข้าวโพด 100 ไร่

6.2 การปศุสัตว์

การทำปศุสัตว์ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ชุมชนรอบนอกเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว สัตว์ที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ โค เป็ด ไก่และสุกร

6.3 การบริการ

ได้แก่ ร้านบริการทำผม เสริมสวย สวนสาธารณะบึงสีคิ้ว (สระว่ายน้ำ,ชานา,ฟิตเนส) บังกะโล โรงแรม (ขนาดไม่เกิน 30 ห้องพัก) และอพาร์ทเมนท์

6.4 การท่องเที่ยว

ในอำเภอสีคิ้วมีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ หลายแห่ง แต่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ วิหารที่ประดิษฐานรูปหล่อสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) รอยพระพุทธบาทหินทรายที่วัดเกาะ (ชุมชนบ้านไต้) โบสถ์ประตูดียววัดบ้านโนนกลุ่ม ศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมไท-ยวน และศูนย์ผลิตและจำหน่ายผ้าขึ้นยวนทอด้วยกี่กระตุกของชาวชุมชนบ้านโนนกลุ่ม

6.5 การอุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล เป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมหรืออุตสาหกรรมในครัวเรือน จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ผลิตอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ ผลิตน้ำแข็ง ผลิตน้ำมันพาสเจอร์ไรซ์ ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ผลิตเม็ดพลาสติก และผลิตตุ๊กตา

6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว ส่วนใหญ่เป็นกิจการค้าซึ่งทำหน้าที่เป็นตลาดการซื้อขายที่ได้จดทะเบียนการค้าและทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งรวมกันอยู่หนาแน่นเป็นชุมชนการค้า โดยเฉพาะในเขตเมือง สินค้าที่มีจำหน่าย ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์การก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ รถจักรยานยนต์ สินค้าการเกษตร เมล็ดพันธุ์พืช รวมถึงตลอดถึงอาหาร สินค้าส่วนใหญ่เป็นเครื่องอุปโภคบริโภค

7. ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

7.1 ศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาคริสต์, ศาสนาอิสลาม อีกเล็กน้อย

ศาสนสถานในเขตเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีดังนี้ วัด จำนวน 8 แห่ง โบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง โรงเจ จำนวน 1 แห่ง และวัดจีน จำนวน 1 แห่ง

7.2 วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

เนื่องจากประชาชนดั้งเดิมของท้องถิ่นเป็นชาวเหนือซึ่งอพยพมาจากทางภาคเหนือของประเทศไทย เรียกตัวเองว่า คนยวน (โยนก) ส่วนใหญ่ยังคงยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดิงามเป็นเอกลักษณ์ของตนเองที่แตกต่างจากคนอีสานโดยทั่วไป เช่น ศิลปะการทอผ้ามุก ศิลปะการทอผ้าขึ้นยวนด้วยกี่กระตุก นอกจากนี้ ได้แก่ งานทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่ งานประเพณีแห่เจ้าพ่อพระยาสี่เขี้ยว งานทำบุญเดือนหก ก่อกองพระทรายและทำบุญกลางบ้าน วันขึ้น 6 ค่ำ เดือน 6 งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา วันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 งานประเพณีลอยกระทง วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 และงานวันสำคัญทางศาสนาอื่น ๆ เช่น วันมาฆบูชา และวันวิสาขบูชา

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 19 ชุมชน จำนวนประชากร 16,718 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 390.65 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (16,718 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 10 ชุมชน คือ ชุมชนร่วมใจพัฒนา ชุมชนสุขชัยพัฒนา ชุมชนสะพานดำร่วมใจ ชุมชนบ้านกลาง ชุมชนพ่อพระยาสี่เขียว ชุมชนตลาดเหนือ ชุมชนร่มโพธิ์ทอง ชุมชนบ้านมูลตุ่น ชุมชนบ้านศาลสถิตย์ และชุมชนบ้านโรงงาน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 ชุมชน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชุมชนร่วมใจพัฒนา	1,140	55
ชุมชนสุขชัยพัฒนา	1,413	68
ชุมชนสะพานดำร่วมใจ	779	37
ชุมชนบ้านกลาง	782	38
ชุมชนพ่อพระยาสี่เขียว	817	39
ชุมชนตลาดเหนือ	438	21
ชุมชนร่มโพธิ์ทอง	335	16
ชุมชนบ้านมูลตุ่น	1,579	76
ชุมชนบ้านศาลสถิตย์	831	40
ชุมชนบ้านโรงงาน	212	10
รวม	8,326	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม 2564

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 95	9	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 90	8	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 85	7	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 80	6	ไม่เกินร้อยละ 50	0
ไม่เกินร้อยละ 75	5		

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.3 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.3 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.5

รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

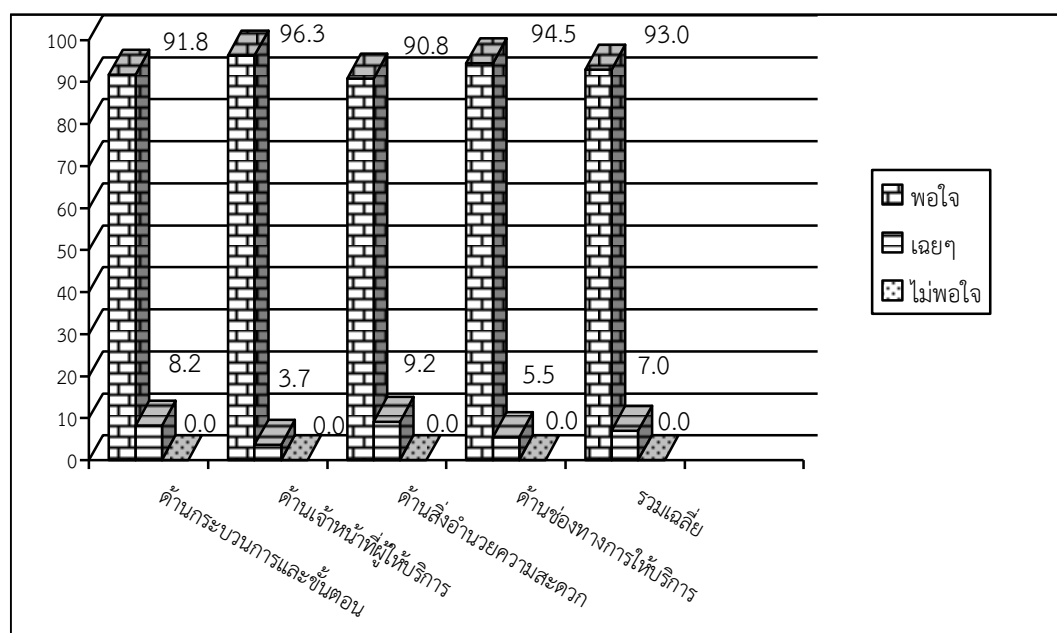
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	175	43.7
	หญิง	225	56.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	43	10.7
	18-30 ปี	83	20.8
	31-45 ปี	112	28.0
	46-60 ปี	122	30.5
	61 ปีขึ้นไป	40	10.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	31	7.8
	ประถมศึกษา	101	25.3
	มัธยมศึกษา	158	39.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	55	13.7
	ปริญญาตรี	55	13.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	4.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	62	15.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	25	6.2
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	49	12.3
	นักเรียน/นักศึกษา	27	6.8
	รับจ้างทั่วไป	70	17.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.0
	เกษตรกร/ประมง	125	31.3
	ว่างงาน	17	4.2
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน	90	22.5
	งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	90	22.5
	งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	110	27.5
	งานด้านกีฬาและนันทนาการ	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.8 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	367	91.8	33	8.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	385	96.3	15	3.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	363	90.8	37	9.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	378	94.5	22	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	372	93.0	28	7.0	0	0.0

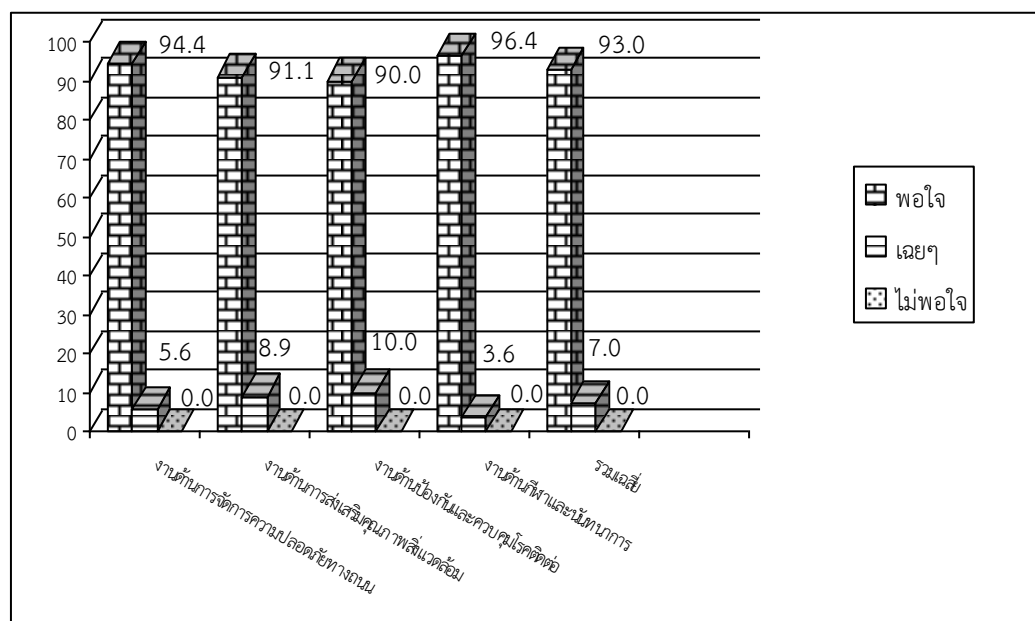


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง สี่คิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน	85	94.4	9	5	5.6	0	0.0
งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	82	91.1	9	8	8.9	0	0.0
งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	99	90.0	8	11	10.0	0	0.0
งานด้านกีฬาและนันทนาการ	106	96.4	10	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	372	93.0	9	28	7.0	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสี่คิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

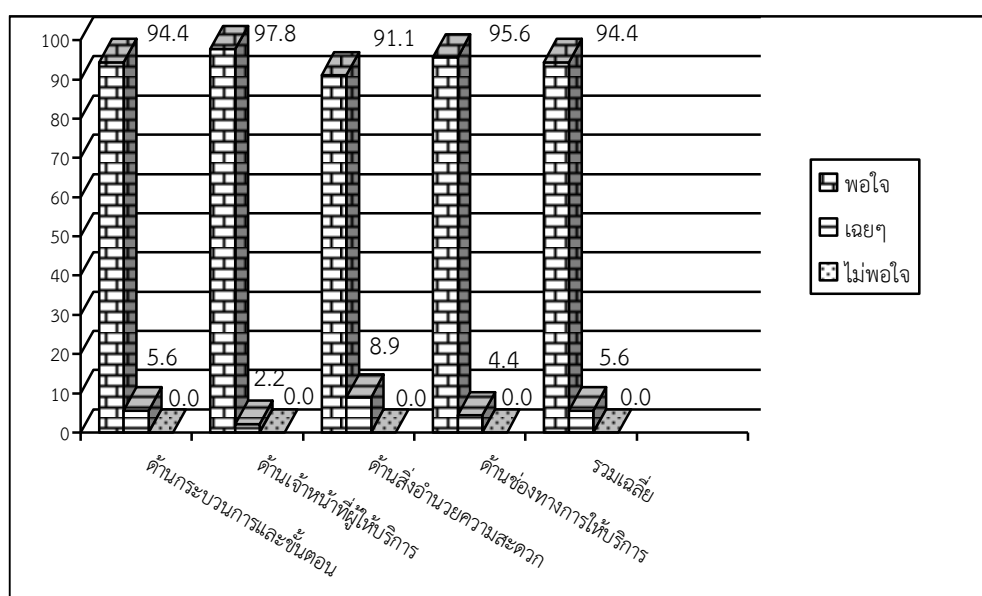
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน

3.1.2 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของประชาชนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	80	88.9	10	11.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	79	87.8	11	12.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

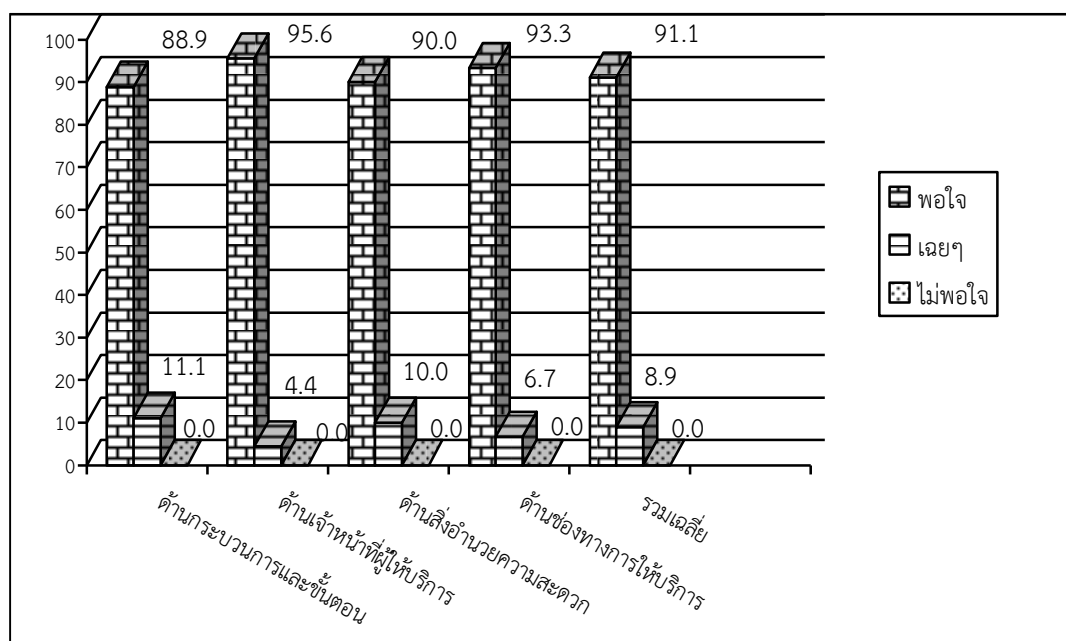
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.9 ร้อยละเฉลี่ยดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	80	88.9	10	11.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81	90.0	9	10.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.2.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 87.8 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 87.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	86.7	12	13.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	81	90.0	9	10.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	80	88.9	10	11.1	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 94.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	79	87.8	11	12.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	88.9	10	11.1	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	75	83.3	15	16.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85	94.4	5	5.6	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	81	90.0	9	10.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

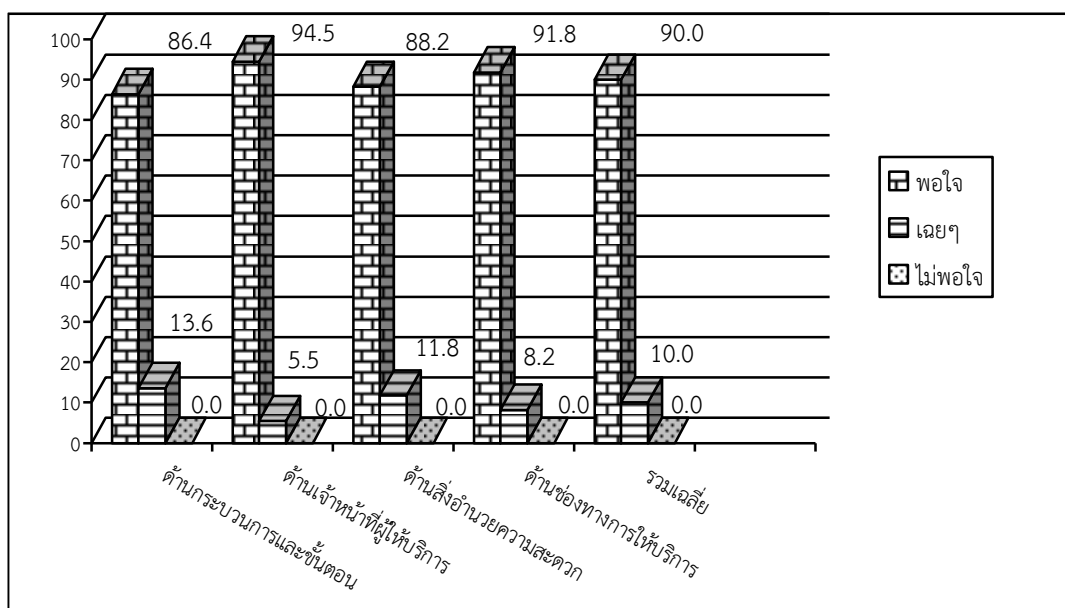
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0

3.3 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 86.4 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	95	86.4	15	13.6	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97	88.2	13	11.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	90.0	11	10.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 88.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 86.4 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	99	90.0	11	10.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95	86.4	15	13.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93	84.5	17	15.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	94	85.5	16	14.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91	82.7	19	17.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	86.4	15	13.6	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	90.9	10	9.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	102	92.7	8	7.3	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	104	94.5	6	5.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 90.9 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 88.2 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	86.4	15	13.6	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	94	85.5	16	14.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97	88.2	13	11.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	93	84.5	17	15.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	90.9	10	9.1	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	102	92.7	8	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	88.2	13	11.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.6 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

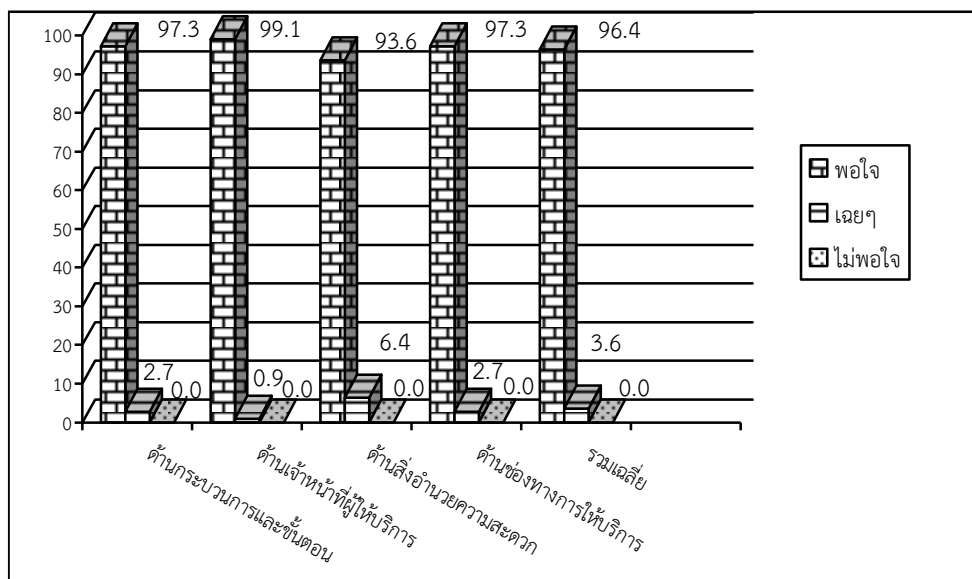
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	103	93.6	7	6.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	91.8	9	8.2	0	0.0

3.4 งานด้านกีฬาและนันทนาการ

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านกีฬาและนันทนาการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านกีฬาและนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	103	93.6	7	6.4	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วงานด้านกีฬาและนันทนาการ

3.4.2 งานด้านกีฬาและนันทนาการ เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	105	95.5	5	4.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	106	96.4	4	3.6	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	99	90.0	11	10.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	103	93.6	7	6.4	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลเมืองสีคิ้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสีคิ้วให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.3 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.8

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วจำแนกตามงาน

3.1 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1

3.1.2 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.6

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของประชาชนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนนของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงานโทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6

3.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.9

3.2.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 87.8 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 87.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 87.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 94.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 94.4

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3

3.3 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 86.4

3.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 88.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 86.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 90.9 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 88.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.6 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9

3.4 งานด้านกีฬาและนันทนาการ

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านกีฬาและนันทนาการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6

3.4.2 งานด้านกีฬาและนันทนาการ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกีฬาและนันทนาการของเทศบาลเมืองสีคิ้วด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ดังนี้

4.1 งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการตรวจสอบสัญญาณจราจรภายในชุมชนทั้งหมดโดยเฉพาะในจุดที่สำคัญหรือจุดที่เกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง และทำการจัดทา และซ่อมแซมให้มีความสมบูรณ์

4.2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการสื่อสารปัญหาสิ่งแวดล้อม และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ในการเผยแพร่ ารณรงค์ และให้ความรู้กับประชาชน เสริมพลังประชาชน และสร้างจิตสำนึกในคุณภาพสิ่งแวดล้อม

4.3 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานดูแลประชาชนในสถานการณ์โควิด-19 ให้มากขึ้น โดยหน่วยงานควรที่จะแจกจ่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ให้ทั่วถึงในชุมชนมากที่สุด เพื่อเป็นการป้องกันจากโรคติดต่อ

4.4 งานด้านกีฬาและนันทนาการ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนด้านอุปกรณ์การกีฬา เครื่องออกกำลังกาย และจัดให้แต่ละชุมชนมีพื้นที่สำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. 2548. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2563. **การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว
จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัครเดชาบุตร. 2549. **การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม**. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- เทศบาลเมืองสีคิ้ว. 2563. **ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัด
นครราชสีมา**. (เอกสารอัดสำเนา).
- Taro Yamane. 1970. **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองสีคิ้ว เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อเทศบาลเมืองสีคิ้วเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 18 ปี
 2. 18-30 ปี
 3. 31-45 ปี
 4. 46-60 ปี
 5. 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน
 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษา
 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 4. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
 5. นักเรียน/นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 8. เกษตรกร/ประมง
 9. ว่างงาน
 10. อื่นๆ (ระบุ).....
5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ
 1. งานด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน
 2. งานด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 3. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 4. งานด้านกีฬาและนันทนาการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

