



รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568



เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จัดทำโดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุระเจตน์ อ่อนฤทธิ์
รองศาสตราจารย์ ดร.อัษฎรีย์ พิมพิมูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญย์สินี จาญพจน์

หัวหน้าโครงการ
นักวิจัย
นักวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำนำ

สืบเนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีให้ดำเนินโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

คณะวิจัยขอรับรองว่ารายงานผลการวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการประสานงานการรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ จากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุระเจตน์ อ่อนฤทธิ์
หัวหน้าโครงการ

14 พฤศจิกายน 2568

บทคัดย่อ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ (3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) จำนวน 50 คน งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 373 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.628 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.56) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงานพบว่า งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินฯ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) ตามลำดับ

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน (1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ข้อเสนอแนะทั้งหมดชื่นชมการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีสมควรดำเนินการต่อไปเพราะเป็นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก โดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชน (3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมการให้บริการของบุคลากร รองลงมาคือบุคลากรไม่เพียงพอ และต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ (4) งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมการให้บริการของบุคลากร เครื่องมือช่วยชีวิตพร้อม รถใหม่ สะอาด รวดมาถึงเร็ว และควรปรับปรุงด้านการขับเร็ว

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน (1) แนวทางการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) และงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) และ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการในด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) คือ แนวทางการเพิ่มบุคลากร และการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางแห่ง และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินฯ) คือ การพัฒนาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วของการไปถึงของรถบริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น) เนื่องจากมีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจนำมาพัฒนางานบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ABSTRACT

The project “Survey on Public Satisfaction with the Services of the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization for the Fiscal Year 2025” aimed (1) to assess the satisfaction of service users, (2) to study problems and suggestions regarding public service provision, and (3) to use the assessment results as guidelines for improving the organization’s performance. The samples consisted of four groups: (1) Disaster Prevention and Mitigation Division, 50 respondents; (2) Public Health Division – Health Promotion Program for the People, 373 respondents; (3) Public Health Division – Transferred Subdistrict Health Promoting Hospitals, 400 respondents; and (4) Public Health Division – Pre-hospital Emergency Medical Service Units, 362 respondents. The data were collected using questionnaires, and analyzed using frequency, mean, percentage mean score, and standard deviation.

The results showed that:

1. The overall satisfaction level across all four divisions was at the highest level, with a mean score of mean = 4.628 (92.56%). By division, the highest satisfaction was found in the Disaster Prevention and Mitigation Division (mean = 4.848, 96.96%), followed by the Transferred Subdistrict Health Promoting Hospitals (mean = 4.626, 92.52%), the Health Promotion Program for the People (mean = 4.543, 90.86%), and the Emergency Medical Service Units (mean = 4.497, 89.94%).

2. Regarding problems and suggestions:

- **Disaster Prevention and Mitigation Division:** All comments praised the quality of service, particularly the performance of officers.

- **Health Promotion Program for the People:** Most respondents praised the program’s proactive approach to promoting health education and recommended its continuation.

- **Transferred Subdistrict Health Promoting Hospitals:** Respondents commended staff performance but noted insufficient personnel and suggested improving facilities and infrastructure.

- **Emergency Medical Service Units:** Respondents praised the staff, equipment readiness, clean and well-maintained ambulances, and quick response times but suggested improving driving speed and safety.

3. For development guidelines:

- To maintain the high-quality services, the Disaster Prevention and Mitigation Division and the Transferred Subdistrict Health Promoting Hospitals should continue their effective practices.

- For improvement, the Transferred Subdistrict Health Promoting Hospitals should focus on increasing staff and upgrading facilities, while the Emergency Medical Service Units should enhance service processes, particularly response speed and staff courtesy, empathy, and enthusiasm to raise satisfaction to the highest level.

Overall, the study highlights the strong performance of the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization in public service delivery and provides actionable insights for continuous improvement toward excellence in public administration.

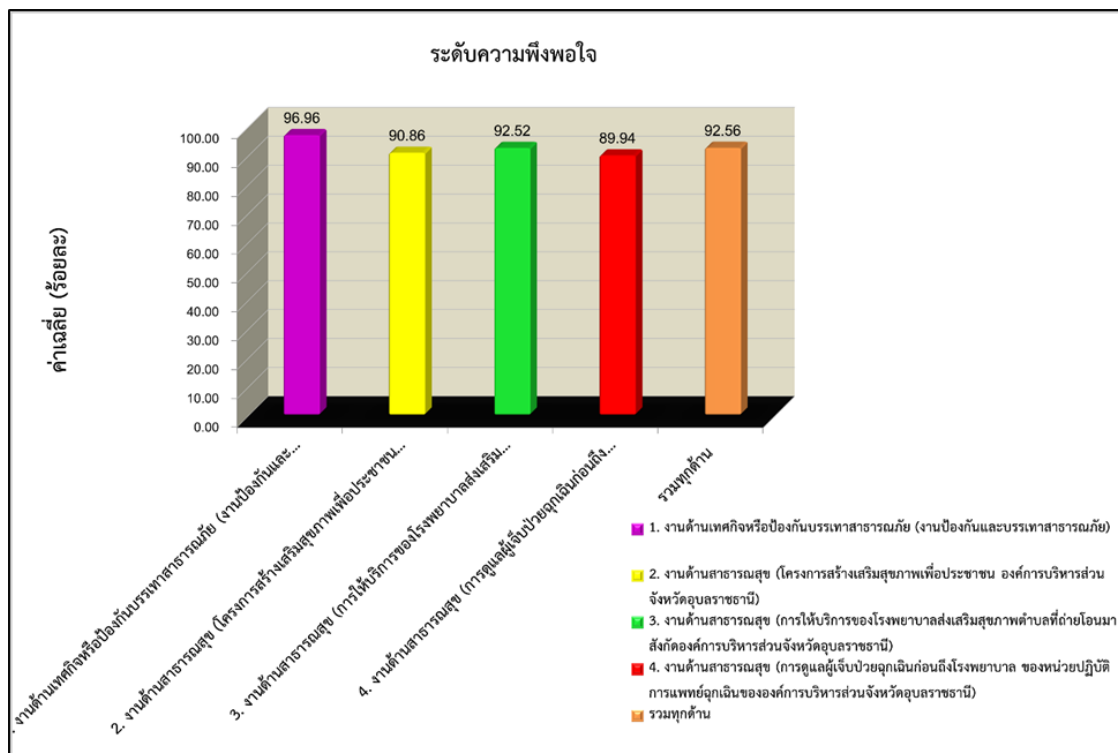
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 กลุ่มตัวอย่างงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) จำนวน 50 คน งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 373 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 362 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 งาน

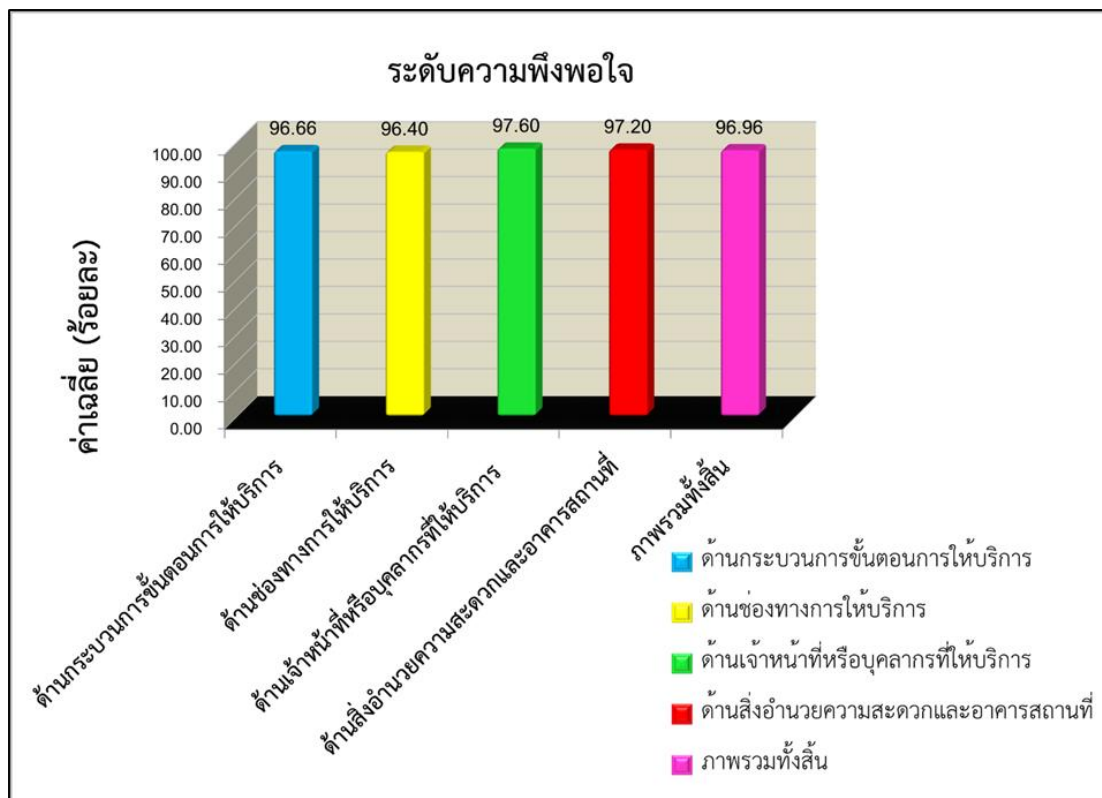


แผนภูมิที่ 1 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงาน

จากแผนภูมิที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.628 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.56) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจการให้บริการงานจำแนกตามภารกิจงาน

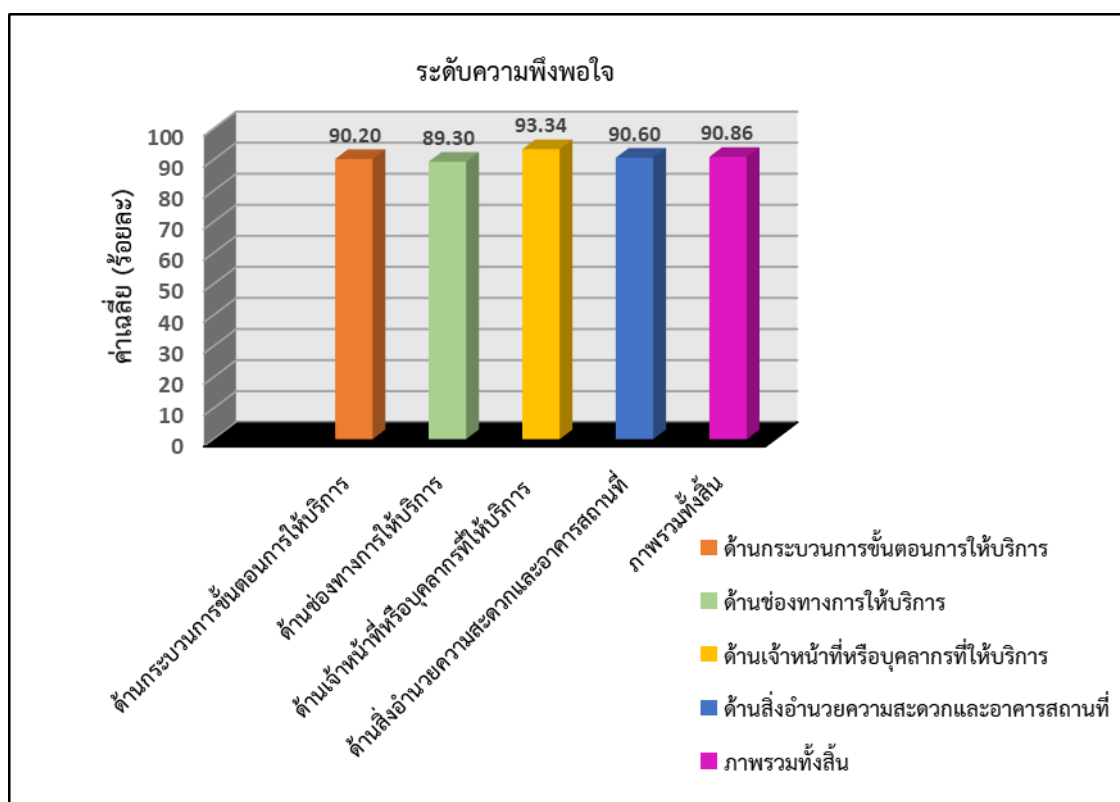
1.2.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)



แผนภูมิที่ 2 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากแผนภูมิที่ 2 สรุปภาพรวม สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.833 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.66) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40) ตามลำดับ

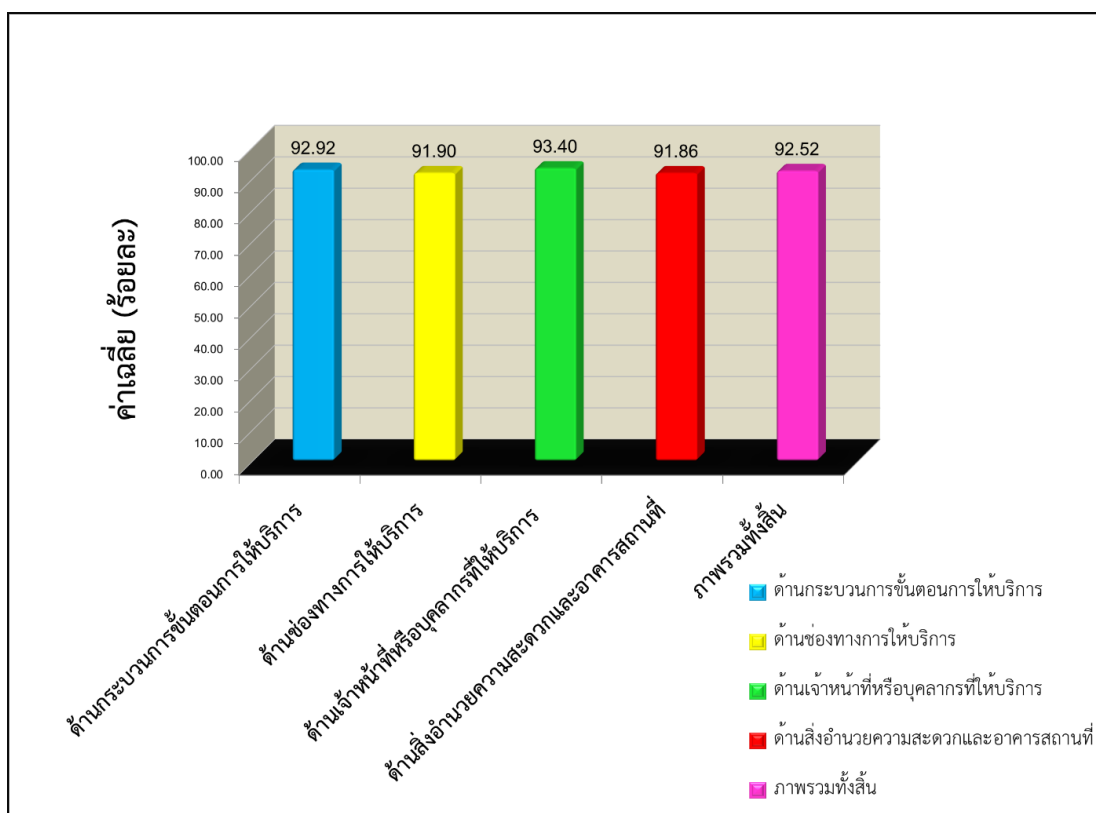
1.2.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



แผนภูมิที่ 3 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

จากแผนภูมิที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.667 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.34) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 90.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.465 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.30) ตามลำดับ

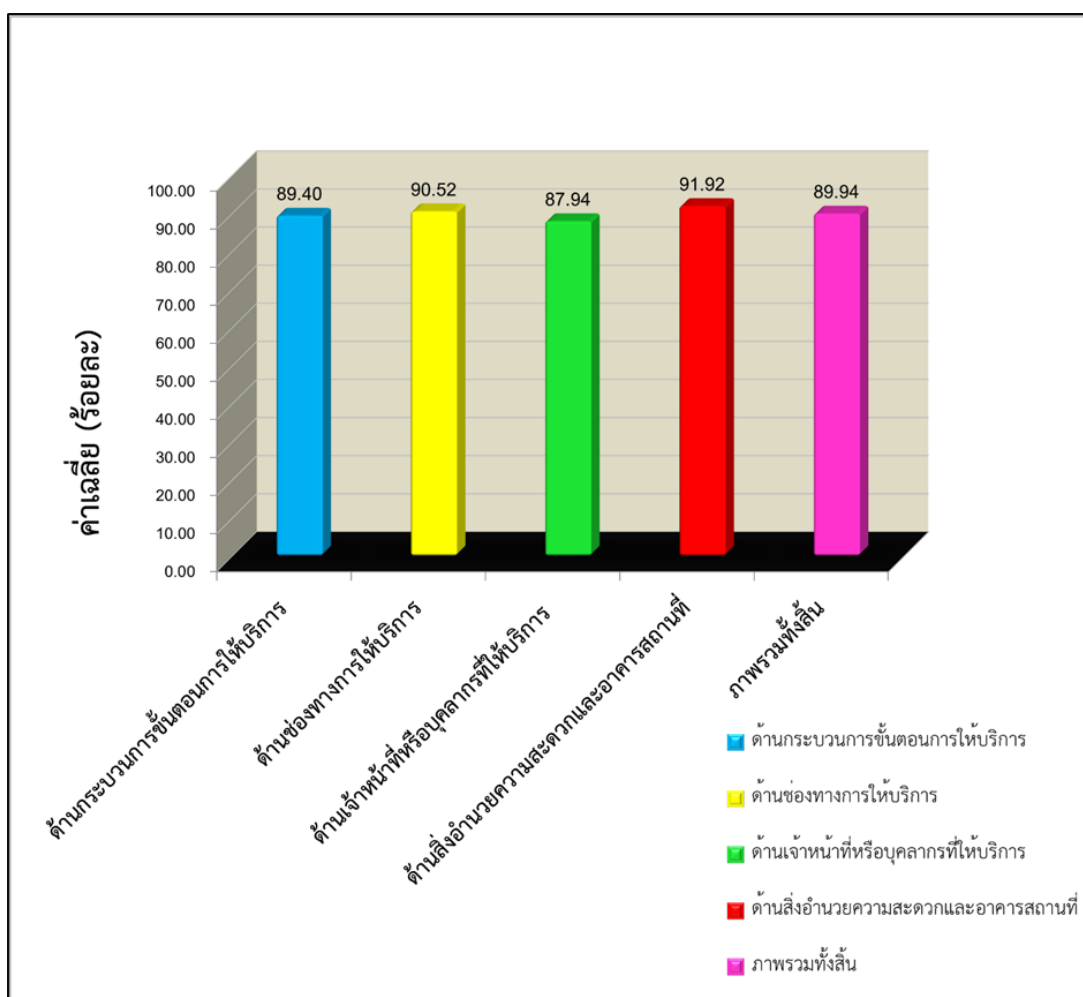
1.2.3 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



แผนภูมิที่ 4 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

จากแผนภูมิที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.646 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.595 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.90) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.593 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86) ตามลำดับ

1.2.4 งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



แผนภูมิที่ 5 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

จากแผนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.596 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.92) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.526 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.397 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.94)

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน

2.1 ข้อเสนอแนะงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ความคิดเห็นส่วนใหญ่ ชื่นชมการทำงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ดับเพลิงกระตือรือร้นตั้งใจทำงานมาก เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประสานงาน อำนวยความสะดวก บริการดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้ค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ และด้านช่องทางการติดต่อ สายด่วน 1669 จำได้ง่าย เป็นที่พึงของประชาชนประสานงานง่าย รวดเร็ว

2.2 ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ความคิดเห็นส่วนใหญ่ ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีมาก ช่วยอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุที่เดินทางลำบาก พึงพอใจมาก อยากให้มีโครงการต่อเนื่องหรือมาให้บริการให้บ่อยขึ้น เป็นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกมากขึ้นโดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชน ควรให้มีบริการตรวจสุขภาพประชาชนทุกปี

2.3 ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ความคิดเห็นที่ชื่นชมการทำงานของบุคลากร เช่น บริการดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้ป่วยและญาติ ให้บริการประชาชนได้ดีพอใจในการรักษา เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส คุณหมอบริการดีพูดเพราะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เพิ่มบุคลากร เช่น อยากให้มีบุคลากรเพิ่ม หมอที่ให้บริการไม่เพียงพอ ขอให้เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ และอยากให้มีหมอพื้นประจำ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้ต่อเติมอาคาร อยากให้ปรับปรุงสถานที่จอดรถ อยากให้มีศาลาพักผ่อน อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโรงพยาบาลฯ ขอให้เน้นเรื่องความสะดวกของบริเวณโรงพยาบาลฯ ขอบริการน้ำดื่มสะอาด ที่มีบรรจุภัณฑ์ ที่พักคอยกับที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ควรซ่อมอาคารแพทย์แผนไทยให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ และอยากให้มีศูนย์บริการพอกเลือดพอกไต

2.4 ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) เกือบทั้งหมดของความคิดเห็นเป็นความคิดเห็นที่ชื่นชมการทำงานของบุคลากร เช่น บริการดี เป็นกันเอง พยาบาลเก่งช่วยคนป่วยให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่พูดจาดีมาก ช่วยเหลืออธิบายดีมาก ทีมกู้ชีพพูดจาดี ช่วยเหลือผู้ป่วยเต็มที่ ดีทุกอย่าง ทีมกู้ชีพบริการดีประทับใจ รองลงมาคือความคิดเห็นที่ชื่นชม เครื่องมือช่วยเหลือพร้อมรถใหม่ สะอาด เครื่องช่วยชีวิตครบครัน แอร์เย็น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาถึงอย่างรวดเร็วของรถกู้ชีพ ขั้นตอนการทำงานช่วยเหลือผู้ป่วย และการแจ้งสิทธิของผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้มีน้ำหวานเย็น ๆ ในรถ และการขับรถเร็วมากกลัวอุบัติเหตุ

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนวทางการนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

3.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

3.1.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมการทำงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดต่อไป

3.1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40) แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการเพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

3.2.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีมาก ช่วยอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุที่เดินทางลำบาก พึงพอใจมากอยากให้มีโครงการต่อเนื่องหรือมาให้บริการให้บ่อยขึ้น จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับนี้ต่อไป

3.2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า มีข้อย้อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณานำไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป และเวลาในการให้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ และการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้ทราบล่วงหน้าและทั่วถึง หลายช่องทาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ได้แก่ ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งของที่ได้รับจากโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ มีคุณภาพดี และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

โดยในข้อย้อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3.3 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำยโพนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

3.3.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

3.3.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า มีข้อถ้อยคำที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณานำไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง นอกจากที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมาย ที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก

โดยในข้อถ้อยคำที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป และถึงแม้ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของบุคลากร ซึ่งอาจมีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางแห่ง ซึ่งอาจหาแนวทางการเพิ่มบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้ต่อเติมอาคาร อยากให้ปรับปรุงสถานที่จอดรถ อยากให้มีศาลาพักผ่อนใช้ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโรงพยาบาลฯ ขอให้เน้นเรื่องความสะดวกของบริเวณโรงพยาบาลฯ ขอบริการน้ำดื่มสะอาดที่มีบรรจุภัณฑ์ ที่พักคอยกับที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรซ่อมอาคารแพทย์แผนไทยให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งอาจจะต้องปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ในโรงพยาบาลฯ บางแห่ง จึงอาจสำรวจความต้องการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการต่อไป

3.4 งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

3.4.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งทั้งสองด้านด้านนี้ควรรักษาคุณภาพของงานบริการในระดับมากที่สุดต่อไป

3.4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า มีข้อถ้อยคำที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณานำไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย และสังเกตอาการสำคัญทันที และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ญาติผู้ป่วยเตรียมเอกสารสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย และสิ่งจำเป็นเพื่อติดตามผู้ป่วยไปสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากัน รองลงมาเจ้าหน้าที่คัดกรองประสานงานสถานพยาบาลที่เหมาะสมและสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่คัดกรองจดข้อมูลประวัติ รายละเอียดอาการเจ็บป่วยสำคัญ และส่งต่อไปให้กับสถานพยาบาล และเจ้าหน้าที่พร้อมรถพยาบาลมาถึงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ได้รับแจ้ง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก 24 ชั่วโมง

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความรู้และทักษะในการประเมินอาการและช่วยเหลือผู้ป่วยทันทีที่ไปถึง และเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ได้แก่ ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเพียงพอ

โดยในข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ด้านความคิดเห็นที่ชื่นชม เช่น เครื่องมือช่วยเหลือพร้อมรถใหม่ สะอาด เครื่องช่วยชีวิตครบครัน แอร์เย็น ซึ่งสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ควรรักษาคุณภาพของการบริการด้านนี้ให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป และถึงแม้ว่าเกือบทั้งหมดของความคิดเห็นจะไม่สอดคล้องกับผลการประเมินในภาพรวม เช่น บริการดี เป็นกันเอง พยาบาลเก่งช่วยคนป่วยให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่พูดจาดีมาก ช่วยเหลืออธิบายดีมาก ทีมกู้ภัยพูดจาดี ช่วยเหลือผู้ป่วยเต็มที่ ดีทุกอย่าง กู้ชีพบริการดีประทับใจ ควรรักษาคุณภาพในด้านที่ได้รับการชื่นชม หรือนำความชื่นชมนี้มาประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เช่น จัดทำสื่อ วิดิทัศน์เผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ หลาย ๆ ช่องทาง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
สารบัญ	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญตาราง	ด
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด	6
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	7
2.4 วิสัยทัศน์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	11
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ	14
2.6 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	17
2.7 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	22
2.8 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ	24
2.9 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	25
2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	53
4.3 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	62
4.4 งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	72
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	82
5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	82
5.2 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน	85
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	87
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม	95
ภาคผนวก 2 ภาพการรวบรวมข้อมูล	107

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
4.1	ขั้นตอนการให้บริการการช่วยเหลือสาธารณภัย	45
4.2	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	53
4.3	ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	62
4.4	ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี	72
4.5	กรอบโครงสร้างบุคลากร ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเพศ กลุ่มอายุ จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ณ เดือนกรกฎาคม 2568	9
2.2	การแบ่งเขตการปกครองขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี	9
2.3	เขตการปกครอง จำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี	10
2.4	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ	26
3.1	ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)	33
3.2	จำนวนประชากรของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	34
3.3	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน อบจ.อบ.) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง	35
3.4	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามโซน อำเภอที่ตั้ง ขนาด และกลุ่มตัวอย่าง	36
3.5	จำนวนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	40
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	48
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	50
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	50
4.4	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	52
4.5	เขตการให้บริการของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	56
4.6	รูปแบบงานบริการหรือการเข้าร่วมกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	56
4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	58
4.9	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	64
4.11	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	66
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	67
4.13	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	70
4.14	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	75
4.15	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	75
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	77
4.17	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	79
4.18	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน	81
5.1	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน	82
5.2	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	83
5.3	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	84
5.4	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	84
5.5	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	88
5.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	89
5.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
4.1	การปฏิบัติงานกู้ภัยฉุกเฉิน กรณีเหตุไฟไหม้บ้านเรือนประชาชน	46
4.2	การส่งน้ำสะอาดบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล-น้ำไหลอ่อน	46
4.3	การช่วยเหลือกำจัดรังแตน ณ บริเวณโรงเรียนห้วยข้าพวิทยาคม ตำบลห้วยข้า อำเภอบุณฑริก	46
4.4	การช่วยเหลือประชาชนพ่วงแบตเตอรี่รถยนต์	47
4.5	การปฏิบัติงานกู้ภัยฉุกเฉิน กรณีเหตุกระบะชนรถบรรทุก 6 ล้อ	47
4.6	การสนับสนุนเรือท้องแบนและบุคลากร เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในงานแข่งขันเรือยาว	47
4.7	การขนย้ายสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบอุทกภัย	47
4.8	การปฏิบัติการเร่งระบายน้ำ จำนวน 2 จุด หนองตาโพ้น วารินชำราบ	48
4.9	การสนับสนุนการขนย้ายเวชภัณฑ์ยาและส่งมอบเวชภัณฑ์ยาสามัญประจำบ้าน	48
4.10	ซังน้ำหนังกัดส่วนสูงวัดความดันเพื่อคัดกรอง	54
4.11	ซักประวัติและลงทะเบียน	54
4.12	เก็บตัวอย่างเลือด	55
4.13	จ่ายยาและเวชภัณฑ์	55
4.14	กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น	55
4.15	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดงบัง ตำบลดอนมดแดง	63
4.16	ห้องตรวจ และห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน	63
4.17	โรงพักคอยและลงทะเบียนซักประวัติ	63
4.18	ห้องจ่ายยาและห้องให้คำปรึกษาวางแผนครอบครัว-ตรวจสอบพัฒนาการเด็ก	64
4.19	ห้องทันตกรรมและโรงพักคอย	64
4.20	ห้องแพทย์แผนไทยและห้องน้ำ	64
4.21	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี	74
4.22	รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน (Basic life support : BLS)	74
4.23	รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (Advanced life support : ALS)	74

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ มีเขตพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คือ การให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การพัฒนาเมือง และระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การจัดการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้ปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2564 หมวด 1 มาตรา 6 รายละเอียด ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

จากข้อมูลข้างต้น เพื่อให้มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการ จึงให้ที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่

1. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)
3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอน มาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการและการบริการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศาสตร์การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน
3. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำแนกเป็นข้อมูลรายด้าน ดังนี้

- 1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวก วิธีการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ
- 1.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1.1 ความเชื่อถือได้
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึงพาได้
 - 2.1.2 การตอบสนอง
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - การติดตามอย่างต่อเนื่อง
 - การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2.1.3 ความสามารถ

- สามารถในการให้บริการ
- สามารถในการสื่อสาร
- สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.1.4 การเข้าถึงการบริการ

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก หรือ

ซับซ้อนเกินไป

- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- การให้บริการในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2.1.5 ความสุภาพอ่อนโยน

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.1.6 การสื่อสาร

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

2.1.7 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

2.1.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

2.1.9 ความเข้าใจ

- การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

2.1.10 การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็น

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด เพียงพอ

2.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนและผู้ใช้บริการใน 4 ภารกิจงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมาสังกัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2. ได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการจากผู้ให้บริการ

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อทราบจุดเด่นและจุดบกพร่อง และเสนอแนวทางปรับปรุงการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

1.5 นิยามศัพท์

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับบริการ ดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจัดไว้ให้ โดยการจัดเตรียมเอกสาร แสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม การแสดงและปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการให้บริการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการให้ความเป็นธรรมในการจัดลำดับ เช่น การใช้บัตรคิว

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทาง หรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ การตอบสนองจากช่องทางการให้บริการ และการพัฒนาช่องทางเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เช่น การจัดบริการเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ การให้บริการในวันหยุดราชการ การไปให้บริการตามหมู่บ้าน หรือจุดต่าง ๆ ตามกำหนดเวลา การกำหนดจุดบริการ One Stop Service

3. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อาคารสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัย ตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ และป้ายแสดงสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ได้ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
4. วิสัยทัศน์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
6. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
7. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
8. เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ
9. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีการที่เหมาะสม การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระดับชาติ เพราะเป็นสถาบันที่ฝึกหัดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่ของตนเองเกิดความหวงแหนและรับผิดชอบต่อชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริที่จะสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ชุมชนท้องถิ่น โดยใช้รูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล และเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2448 และทรงมีพระบรมราชโองการให้ยกฐานะตำบลท่าฉลอมเป็นสุขาภิบาลเรียกว่า “สุขาภิบาลท่าฉลอม” จังหวัดสมุทรสาคร จึงถือได้ว่าสุขาภิบาลท่าฉลอมเป็นสุขาภิบาล แห่งแรกในหัวเมืองของประเทศไทย

ต่อมารัฐบาลได้มีนโยบายที่กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทนในภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนโดยส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึงการดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนาท้องถิ่น และการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนจึงมีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ที่ให้มีการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งประกอบด้วยกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่ โดยได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัดเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

ซึ่งจากเดิมกำหนดให้เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือพื้นที่นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล ตามระเบียบราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ยังกำหนดให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ข้อกำหนดในเรื่องนี้ สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2540 เป็นต้นมา จากการที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้มาจากประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงต้องมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหน้าที่ดังกล่าว เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาสอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 1/45 ที่กำหนดว่า “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนี้ และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด”

2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน ซึ่งมีลักษณะของภารกิจหน้าที่แตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นภารกิจหน้าที่ที่ไม่เน้นการให้บริการสาธารณะเฉพาะพื้นที่หรือชุมชนหนึ่งๆ หากแต่มีขอบข่ายของบริการกว้างขวาง ขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ช่วยประสานงานและช่วยเหลือการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีการแบ่งแยกภารกิจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ และภารกิจหน้าที่ ที่อาจจะจัดทำเหมือนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ดังนั้น ภารกิจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงมีลักษณะกว้าง

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีหน้าที่ดังนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4. ประสานงาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และส่วนราชการท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คຸ້ມครอง ດູແລ ແລະ ບຳຮຸ່ງຮັກສາທຣັຍາກຣຮຣມຊາຕີແລະສິ່ງແວດລ້ອມ
8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาค อาจอมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

1. ด้านกายภาพ

1.1 ความเป็นมาและที่ตั้ง

อุบลราชธานี ราชธานีแห่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ชื่อว่าเป็นเมืองดอกบัวอันมีแม่น้ำมูล แม่น้ำชี ไหลผ่านดุจเสมือนเส้นชีวิตของชาวเมืองในสมัยก่อนกรุงรัตนโกสินทร์ ท้าวคำผง ท้าวทิศพรหม และท้าวกำบุตรพระวอพระตา หนีภัยสงคราม “พระเจ้าสิริบุญสาร” เจ้าแห่งนครเวียงจันทร์เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภารของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และในสมัยนั้นเมืองอุบลราชธานียังเป็นเพียงชุมชน ที่กลุ่มชนอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ที่เวียงดอนกองแขวงจำปาสักเท่านั้น ยังไม่ได้สถาปนาเป็นเมืองอุบลราชธานี จนถึงสิ้นรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น พระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงมีพระราชประสงค์ที่จะรวมพลเมืองเพื่อเป็นกำลังของประเทศ โดยทรงมีพระราชกำหนดว่า หากเจ้าเมืองใดหรือบุคคลใดรวมไพร่พลเมืองเพื่อเป็นกำลังเป็นปีกแผ่นมั่นคงก็จะได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เป็นเจ้าเมือง พระปทุมสุรราช (ท้าวคำผง) จึงอพยพครอบครัวไพร่พลจากเวียงดอนกองมาตั้งหลักแหล่งบริเวณห้วยแจะระแม จนต่อมาพระปทุมสุรราชสามารถยกทัพปราบกบฏได้ชัยชนะ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชจึงโปรดเกล้าแต่งตั้งพระปทุมสุรราชเป็นพระปทุมวรราชสุริยวงศ์ครองเมืองอุบลราชธานี และเป็นเจ้าเมืองคนแรกของอุบลราชธานี ให้ยกฐานะบ้านแจะระแมขึ้นเป็น “เมืองอุบลราชธานี” ในปี พ.ศ. 2335 และภายหลังได้ย้ายไปตั้งเมืองใหม่ที่ “ดงอูผึ้ง” อันเป็นที่ตั้งเมืองอุบลราชธานีในปัจจุบัน เหตุที่มี “ราชธานี” ต่อท้ายนั้น เป็นเพราะว่ามีเจ้าเมืองสืบต่อมาถึง 4 คน และในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นจังหวัดอุบลราชธานี มีฐานะ เป็นเมืองสำคัญเมืองหนึ่งเป็นที่ตั้งกองบัญชาการมณฑลอีสานมาโดยตลอด จนถึงรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวในปี พ.ศ. 2468 ได้มีการยุบเลิกมณฑลอุบลราชธานี จึงนับได้ว่าจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนกลายเป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมจังหวัดต่าง ๆ ของไทย หลายจังหวัด

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่สุดชายแดนตะวันออกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และกัมพูชาประชาธิปไตย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 630 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 10.0 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศใต้	ติดประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย และจังหวัดศรีสะเกษ
ทิศตะวันออก	ติดสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศตะวันตก	ติดจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดยโสธร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่บริเวณที่เรียกว่าแอ่งโคราช โดยสูงจากระดับน้ำทะเลเฉลี่ยประมาณ 68 เมตร (227 ฟุต) ลักษณะโดยทั่วไปเป็นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ จัดเป็นที่ราบสูง ลาดเอียงไปทางตะวันออก มีแม่น้ำโขง เป็นแนวเขตกั้นจังหวัดอุบลราชธานีกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีแม่น้ำชีไหลมาบรรจบกับแม่น้ำมูลที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี โดยแม่น้ำมูลไหลผ่านกลางจังหวัดจากทิศตะวันตกมายังทิศตะวันออก แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอโขงเจียม และมีลำน้ำใหญ่ ๆ อีกหลายสาย ได้แก่ ลำเซบก ลำเซบาย ลำโดมใหญ่ ลำโดมน้อย และมีภูเขาสลับซับซ้อนหลายแห่งทางบริเวณชายแดนตอนใต้ ที่สำคัญคือ เทือกเขาบรรทัด และเทือกเขาพนมดงรัก ซึ่งกั้นอาณาเขตระหว่างจังหวัดอุบลราชธานี กับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐกัมพูชาประชาธิปไตย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูกาลของจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

- 1.3.1 ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์
- 1.3.2 ฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม
- 1.3.3 ฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม

อุณหภูมิ เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงและมีเทือกเขาสลับซับซ้อนทำให้อากาศค่อนข้างร้อนอบอ้าวในช่วงฤดูร้อน และในช่วงฤดูหนาวจะมีอากาศค่อนข้างหนาวเย็นมีอุณหภูมิระหว่าง 12.1 - 41.1 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

คุณสมบัติของดินทั่วไปของจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกได้ ดังนี้

- 1.4.1 ดินร่วน - ดินร่วนปนทราย
- 1.4.2 ดินร่วนทราย - ดินร่วนปนทราย
- 1.4.3 ดินร่วนทราย - ดินร่วนเหนียว
- 1.4.4 ดินร่วนปนทราย

จากการสำรวจข้อมูลสภาพพื้นที่และการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยกรมพัฒนาที่ดินพบว่าพื้นที่ของจังหวัดส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรม ร้อยละ 62.65 รองลงมาคือพื้นที่ป่าไม้ ร้อยละ 20.16 พื้นที่เบ็ดเตล็ด ร้อยละ 8.79 พื้นที่ชุมชน ร้อยละ 4.71 พื้นที่แหล่งน้ำ ร้อยละ 3.69

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในพื้นที่ของลุ่มน้ำมูล มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่านอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ แม่น้ำโขง แม่น้ำมูล แม่น้ำชี ลำเซบก ลำเซบาย ลำโดมใหญ่ ลำโดมน้อย มีพื้นที่ลุ่มน้ำทั้งหมด 71,522 ตารางกิโลเมตร

2. ประชากร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเพศ กลุ่มอายุ จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ณ เดือนกรกฎาคม 2568

	กลุ่มอายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	คิดเป็นร้อยละ ของประชากรทั้งหมด
1	0 – ต่ำกว่า 7 ปี (เด็ก)	57,796	54,272	112,068	6.03
2	7 – 17 ปี (เยาวชน)	125,000	118,546	243,546	13.12
3	18 – 59 ปี (วัยแรงงาน)	583,142	572,851	1,155,993	62.25
4	60 – 69 ปี (ผู้สูงอายุ)	93,268	102,553	195,821	10.55
5	70 ปีขึ้นไป (ผู้สูงอายุ)	65,488	84,063	149,551	8.05
	รวม	924,694	932,285	1,856,979	100.00

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เข้าถึงจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData> วันที่ 28 กรกฎาคม 2568

จากตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จากฐานข้อมูลสำนักการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนกรกฎาคม 2568 มีทั้งหมด 1,856,979 คน เป็นเพศชาย 924,694 คน และเพศหญิง 932,285 คน จำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 18 - 59 ปี (วัยแรงงาน) ร้อยละ 62.25 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 7 - 17 ปี (เยาวชน) ร้อยละ 13.12 กลุ่มอายุ 60 - 69 ปี (ผู้สูงอายุ) ร้อยละ 10.55 กลุ่มอายุ 70 ปีขึ้นไป (ผู้สูงอายุ) ร้อยละ 8.05 และ กลุ่มอายุ 0 - ต่ำกว่า 7 ปี (เด็ก) ร้อยละ 6.03 ตามลำดับ

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตารางที่ 2.2 การแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	1
2. เทศบาล	59
1) เทศบาลนคร 1 แห่ง (เทศบาลนครอุบลราชธานี)	
2) เทศบาลเมือง 5 แห่ง (เทศบาลเมืองวารินชำราบ เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร เทศบาลเมืองเดชอุดม เทศบาลเมืองแจระแม และเทศบาลเมืองเทพวงศา)	
3) เทศบาลตำบล 53 แห่ง	
3. องค์การบริหารส่วนตำบล	179
รวม	239

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เข้าถึงจาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> วันที่ 28 กรกฎาคม 2568

จากตารางที่ 2.2 การแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 59 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 179 แห่ง

ตารางที่ 2.3 เขตการปกครอง จำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี

อำเภอ	พื้นที่ (ตร.กม.)	ตำบล (แห่ง)	อปท. (แห่ง)
1. อำเภอเมืองอุบลราชธานี	406.385	12	14
2. อำเภอดอนมดแดง	235.000	4	4
3. อำเภอตระการพืชผล	1,306.000	23	23
4. อำเภอพิบูลย์รักษ์	939.604	14	15
5. อำเภอวารินชำราบ	584.000	16	17
6. อำเภอศรีเมืองใหม่	1,310.000	11	12
7. อำเภอนาตาล	194.839	4	4
8. อำเภอบุญทริก	1,402.000	8	9
9. อำเภอสิรินธร	706.310	6	7
10. อำเภอกุดข้าวปุ้น	320.000	5	6
11. อำเภอเดชอุดม	1,416.000	16	19
12. อำเภอทุ่งศรีอุดม	307.000	5	5
13. อำเภอม่วงสามสิบ	917.517	14	15
14. อำเภอโขงเจียม	901.800	5	6
15. อำเภอน้ำยืน	845.500	7	8
16. อำเภอเขมราฐ	522.161	9	10
17. อำเภอนาเยีย	229.000	3	4
18. อำเภอเหล่าเสือโก้ก	284.000	4	4
19. อำเภอโพธิ์ไทร	505.150	6	7
20. อำเภอสว่างวีระวงศ์	270.000	4	4
21. อำเภอสำโรง	416.000	9	9
22. อำเภอนาจะหลวย	632.000	6	7
23. อำเภอโขงเจียม	772.819	18	19
24. อำเภอตาลสุม	303.000	6	7
25. อำเภอน้ำขุ่น	386.500	4	4
รวม	932,712.068	219	239

ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2559

จากตารางที่ 2.3 เขตการปกครองจำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี มีทั้งสิ้น 25 อำเภอ แบ่งเป็น 219 ตำบล และแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 239 แห่ง ปัจจุบันข้อมูลยังไม่เปลี่ยนแปลง

2.4 วิสัยทัศน์ การกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

วิสัยทัศน์ (VISION)

“เป็นกลไกขับเคลื่อนท้องถิ่นให้พัฒนาอย่างยั่งยืน”

ภารกิจ (MISSION)

1. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาพัฒนาการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพัฒนาการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาพัฒนาการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพัฒนาการ

(7) คຸ້ມครอง ດູແລ ແລະ ບຳຮຸກຮັກສາ ທຣຸພາກຮຣຸມຊາດ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ (7 ທວີ) ບຳຮຸກຮັກສາ ສິລປະ ຈາຣິຕປະເພນີ ກຸມປຶຢູຢາທ່ອງິນ ແລະ ວັດຸນຮຣຸມອຸດົຂອງທ່ອງິນ

(8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) การคຸ້ມครอง ດູແລ ແລະ ບຳຮຸກຮັກສາ ປ່າໄມ້ ທີ່ດິນ ທຣຸພາກຮຣຸມຊາດ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ
- (6) การจัดการศึกษา
- (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

- (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- (13) การจัดการและดูแลสถานียกส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่นอื่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และด้อยโอกาส
- (28) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3. การกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 กำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริการสาธารณะในเขตจังหวัด

- (1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงาน หรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณ ในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(4) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรมของจังหวัด

(5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(6) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนท้องที่การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูงและหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่าและผลของการให้สนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดจะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนการให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ 4 หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีถือเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญที่จะดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในจังหวัดให้มีความสุข ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ สำหรับการแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเป็น สำนัก กอง และหน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. กองคลัง
4. กองช่าง
5. กองสาธารณสุข
6. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
7. สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
8. กองสวัสดิการสังคม
9. หน่วยตรวจสอบภายใน
10. กองกิจการพาณิชย์
11. กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
12. กองพัสดุและทรัพย์สิน
13. กองการเจ้าหน้าที่

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

อานวย บุญรัตน์ไมตรี (2559) กล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- 1.1 รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- 1.2 รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- 1.3 รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- 1.4 รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- 1.5 รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ มีดังนี้

2.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1 บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้ว มีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การกิจด้านการคลัง หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2 บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3 บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชน

ทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4 บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน เป็นวิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4. การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

4.1 การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขมูลฐาน และสาธารณูปการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3 การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจูงใจกิจกรรมเพื่อบุคคล ด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4 การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5 การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะ

ประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ซ็ชวาล ทัดตีวัช (2552) กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน

ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

1.2 ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

1.3 การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

1.4 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามได้รับการตกลงกัน

1.5 การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

1.6 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่เป็นที่ประจักษ์ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2. การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และหากสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก เป็นการคาดการณ์ที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการเป็นอย่างไรดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- 1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- 2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- 3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

3.2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ดังนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกัน ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- 1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- 2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- 3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- 4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- 5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- 6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของ การทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธณ ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สั้นเปลือกทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ ดังนี้

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

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่างลึ้มว่า “การยิ้ม คือการเปิดหัวใจบริการที่ดี”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น

การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง การพัฒนาเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้น การทำงานด้านบริการได้ดีต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความสุข รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.7 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.บ.ป.) กล่าวถึง ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรการบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับ

การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7 กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะ บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อย เพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยา การตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษา สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

2.8 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

บุญชม ศรีสะอาด (2553) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ

5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และ ความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.9 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรพ (2560) ได้กล่าวถึงวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีหลายวิธี โดยเสนอการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดเกณฑ์ การใช้สูตรคำนวณ และการใช้ตารางสำเร็จรูป ซึ่งแต่ละวิธีสามารถอธิบายได้ต่อไปนี้

1. การกำหนดเกณฑ์

ในกรณีนี้ผู้วิจัยต้องทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนก่อนแล้ว ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ดังนี้

- ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25%
- ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10%
- ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 5%
- ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1%

2. การใช้ตารางสำเร็จรูป

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป มีอยู่หลายประเภท ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้วิจัย ตารางสำเร็จรูปที่นิยมใช้กันในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 2.4 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยจะต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ตารางที่ 2.4 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติจึงไม่สามารถใช้สูตร

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2563) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานอื่น ๆ (งานการให้บริการประชาชนในการขายที่ดินห้วยชะยุ้งและทุ่งหมาทิว) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ได้รับการดำเนินงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 370 คน งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 375 คน และงานอื่น ๆ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.18) เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.62) รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.61) และงานอื่น ๆ (งานการให้บริการประชาชนในการขายที่ดินห้วยชะยุ้งและทุ่งหมาทิว) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.48) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2564) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ภารกิจงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วน

จังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) จำนวน 340 คน 2) งานอื่น ๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP CENTER)) จำนวน 445 คน (ผู้เช่า 45 คน ประชาชนทั่วไป 400 คน) 3) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 200 คน และ 4) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในปี 2564 ทั้ง 4 งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.365 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.30) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 งาน พบว่า งานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.00) และงานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80) ตามลำดับ

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องการให้มอบรถเข็นคันใหม่ ต้องการรวบรวมช่วยเดินออกกำลังกาย ต้องการให้อบรมอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ และต้องการให้ประสานกับ อสม. หรือหน่วยงานด้านสุขภาพในพื้นที่เรื่องการแนะนำด้านสุขภาพ งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP CENTER) มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรซ่อมแซมอาคารที่ชำรุด ทาสีอาคารใหม่ทั้งภายนอกและภายในอาคาร เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคาร ทำป้ายประชาสัมพันธ์ว่ามีขายสินค้า OTOP จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าภายในศูนย์ฯ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อลูกค้าจะได้มาซื้อสินค้ามากขึ้น งานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ อาคารเก่าและทรุดโทรมควรทาสีใหม่ทั้งภายนอกและภายใน ซ่อมจุดน้ำรั่ว ทาสีรั้วที่เก่าและชำรุด ป้องกันนกพิราบมาอาศัยบนโครงหลังคาสถานีฯ เปลี่ยนที่นั่งคอยของผู้โดยสารที่ชำรุด ความสะอาดของบริเวณ การจัดระเบียบรถยนต์ส่วนบุคคลที่นำเข้ามาในสถานีเพื่อออกไปสู่ถนนใหญ่ ควรซ่อมแซมป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือเปลี่ยนใหม่ และปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดและความสะอาด และเวลาฝนตกไปใช้ห้องน้ำลำบาก และงานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องการให้ลดค่าเช่าร้านค้าอีกเพราะจากสถานการณ์โควิดทำให้ขายได้น้อยมาก ต้องการให้มีจุดบริการรับฝากของที่ปลอดภัยเพราะของที่ฝากมากับรถทัวร์ถูกคนขโมย ตีเส้นจอดรถโดยสารให้ชัดเจน ซ่อมแซมถนนทางเข้าออกถนนใหญ่เชื่อมกับสถานีฯ และซ่อมลานจอดรถบริเวณที่จอดรถคนพิการที่ชำรุด เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2565) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) นำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านโยธา จำนวน 4 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 366 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 366 คน และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 516 คน (ประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน และประเภทหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพ จำนวน 116 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20) เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20) และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านโยธา ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงการแจ้งสถานที่และผู้ให้บริการ 2) ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของแต่ละโรงเรียน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ต้องการให้เพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข เห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนการประเมินอาการของผู้ป่วย การแจ้งเส้นทางไปรับผู้ป่วย สายฉุกเฉิน 1669 ของจังหวัดอื่น และคุณภาพสัญญาณวิทยุ

แนวทางการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ควรจัดทำแผ่นพับหรือป้ายแจ้งสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ให้บริการ 2) ด้านการศึกษา ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยสอบถามข้อมูลความต้องการของแต่ละโรงเรียน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ควรหาแนวทางการเพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ควรหาแนวทางการประเมินอาการของผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น แนวทางการกำหนดจุดอ้างอิงในพื้นที่ร่วมกับหน่วยกู้ภัยเพื่อแจ้งเส้นทางไปรับผู้ป่วย และการป้องกันการโอนสายไปยัง 1669 ของจังหวัดอื่น เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2566) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือสาธารณภัย (อัคคีภัย)) จำนวน 54 คน งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงแรม) จำนวน 174 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการซ่อมกายอุปกรณ์) จำนวน 324 คน และงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน อบจ.อบ.) จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพหุมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.566 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.32) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 งาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น อยู่ในระดับพหุมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.805 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับพหุมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.737

(ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.74) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.537 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.74) และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.185 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.70) ตามลำดับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ เมื่อโทรแจ้งเหตุที่ 1669 แล้วให้เบอร์โทรศัพท์ของศูนย์ดับเพลิงให้โทรแจ้งเหตุอีกครั้งทำให้การแจ้งเหตุล่าช้า 2) งานด้านรายได้หรือภาษี คือ ผู้ประกอบการโรงแรมรู้สึกไม่เป็นธรรมที่สถานบริการที่พักอื่น เช่น ที่พักแบบโฮมสเตย์ ไม่ถูกดำเนินการเก็บค่าธรรมเนียม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ ต้องการการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ ตรวจเยี่ยม และต่ออายุบัตรผู้พิการ 4) งานด้านสาธารณสุข คือ ต้องการให้มีการจัดโครงการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และเพิ่มบริการรถนพิน ขุดหินปูน หรือบริจาคโลหิต

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพัฒนาการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะสายด่วน 1669 2) งานด้านรายได้หรือภาษี กรณีการเก็บแบบเหมาจ่าย ควรชี้แจงทำความเข้าใจและหาแนวทางร่วมกันกับผู้ประกอบการ และอาจหาแนวทางเพิ่มช่องทางการจ่ายแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทั้งหมด 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ ตรวจเยี่ยม และต่ออายุบัตรผู้พิการ 4) งานด้านสาธารณสุข ควรจัดโครงการเพิ่มขึ้น และเพิ่มบริการรถนพิน ขุดหินปูน หรือบริจาคโลหิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2567) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) จำนวน 364 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) จำนวน 343 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS) จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.641 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.82) โดยงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.849 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.98) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS)) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.607 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.14) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.14) และงานด้านพัฒนาชุมชน

และสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) คือ ไม่ต้องการให้มีการจัดเก็บแบบออนไลน์เพราะไม่สะดวกและต้องการให้ไปจัดเก็บที่ อบต. 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) คือ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งอุปโภคบริโภค การซ่อมแซมและปรับปรุงที่อยู่อาศัย งานที่ทำได้ที่บ้าน และการช่วยเหลือเงินค่าครองชีพ 3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) คือ ต้องการให้มีพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้น ให้มีแพทย์ประจำ การปรับปรุงอาคารสถานที่ และการรักษาความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS) คือ ต้องการให้ซักข้อมูลคนไข้อย่างรวดเร็ว ชับรถให้ช้าลง การรอรับคนไข้กลับบ้าน และปรับปรุงรถให้ดูใหม่ขึ้น งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS) ควรติดตามอาการผู้ป่วยหลังส่งสถานพยาบาล กรณีอุบัติเหตุทางถนนถ้ากรณี พบ. ต้องการให้นำส่งโรงพยาบาลเอกชน และต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ 1669 เป็นระยะ

แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพัฒนาการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) คือ ด้านช่องทางการจัดเก็บภาษีควรมีการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการและมีทางเลือกเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) คือ พัฒนาหรือปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านช่องทางการให้บริการ 3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านช่องทางการให้บริการ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS) คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน อบจ.อบ.) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย โดยข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยใช้แบบสอบถาม การถ่ายภาพสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจัดให้กับผู้รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บรวบรวมจากเอกสารของหน่วยงาน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ข้อมูลบุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการแต่ละด้าน

รายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับหัวข้อ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนก่อนแล้ว ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ได้แก่ ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10% ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 5% และถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1%

การใช้ตารางสำเร็จรูป นิยมใช้ในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 2.4 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยจะต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ หากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้ว อาจใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สมการของ ทาโรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

สมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างของทาโร ยามาเน

$$n = N / (1 + N (e^2))$$

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

ตารางที่ 3.1 ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตร

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ประชากร ได้แก่ ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เกิดเหตุ เช่น นายกเทศมนตรี นายก อบต. สมาชิกสภาฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ร่วมปฏิบัติงานระงับเหตุ สมาชิกครัวเรือนของเจ้าของอาคาร โรงเรือน หรือพื้นที่ที่เกิดเหตุเพื่อนบ้าน หรือประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์ขณะเกิดเหตุ เหตุละ 1 คน ซึ่งเกิดขึ้นในระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 โดยในปีงบประมาณ 2568 มีข้อมูลการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2568 รวม 141 ครั้ง เฉลี่ยเดือนละ 13 ครั้ง ดังนั้นภายใน วันที่ 30 กันยายน 2568 คาดว่าจะมีการให้บริการประมาณ 154 ครั้ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์กำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 39 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 ของประชากร จำแนกเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากร และให้เป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการเหตุนั้น ๆ แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น เหตุไฟไหม้ 23 คน ตัดต้นไม้ 3 คน จับสัตว์มีพิษ / เลื่อยคลาน 6 คน ช่วยเหลือประชาชน 5 คน อุบัติเหตุทางถนน 2 คน อุบัติเหตุทางน้ำ 1 คน อุทกภัย 1 คน ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ 6 คน ขอความอนุเคราะห์เครื่องสูบน้ำ 1 คน และช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุความขัดแย้งรุนแรงตามแนวชายแดนไทยกัมพูชา (กรณีกองกำลังจากนอกประเทศ) 2 คน

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

เหตุป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	จำนวนการให้บริการ (ครั้ง/เดือน)											รวม
	ต.ค. 2567	พ.ย. 2567	ธ.ค. 2567	ม.ค. 2568	ก.พ. 2568	มี.ค. 2568	เม.ย. 2568	พ.ค. 2568	มิ.ย. 2568	ก.ค. 2568	ส.ค. 2568	
1. ไฟไหม้	3	1	6	11	11	9	17	4	3	4	1	70
2. ตัดต้นไม้	-	-	-	-	-	-	1	1	3	3	-	8
3. จับสัตว์มีพิษ/เลื่อย คลาน	3	-	2	-	-	2	2	3	-	5	1	18
4. ช่วยเหลือประชาชน	4	-	-	-	1	4	2	4	-	-	-	15
5. อุบัติเหตุทางถนน	1	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	5
6. อุบัติเหตุทางน้ำ	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
7. อุทกภัย	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
8. ขอความอนุเคราะห์ รถน้ำ/น้ำสะอาด	-	2	2	4	2	1	3	1	1	1	-	17
9. ขอความอนุเคราะห์ เครื่องสูบน้ำ	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
10. ช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยจากเหตุ ความขัดแย้งรุนแรงตาม แนวชายแดนไทยกัมพูชา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
รวม												141

ที่มา : งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2568

2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการ โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน อบจ. อุบ. ณ สถานที่กำหนด ในระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 21 สิงหาคม 2568 ทั้งหมดจำนวน 18 ครั้ง เป้าหมายโดยเฉลี่ย ครั้งละ 300 คน รวม 5,400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สมการของ ทาโรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (สมการ $n = N / (1 + N(e^2))$) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน สุ่มตัวอย่างให้กระจายเป็นส่วนส่วนของประชากรที่ได้รับบริการ จำแนกตามเขตการให้บริการ (โซน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง สุ่มให้เป็นสัดส่วนตามเขตการให้บริการ โซนเหนือ จำนวน 41 คน โซนกลาง จำนวน 187 คน โซนตะวันออก จำนวน 104 คน และโซนใต้ จำนวน 41 คน รวมทั้งสิ้น 373 คน

ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง

	โซน / อำเภอ	สถานที่ให้บริการ / จำนวนครั้ง	จำนวน ผู้ใช้บริการ (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	โซนเหนือ			
1	ตระการพืชผล	รพ.สต.ตำบลสะพือ (17 มิ.ย.2568)	300	
2		รพ.สต.บ้านถ้ำแซ่ (8 ส.ค.2568)	300	
	รวมโซนเหนือ	2 ครั้ง	600	41
	โซนกลาง			
3	เขื่องใน	รพ.สต.บ้านกอก (20 พ.ค.2568)	300	
4		รพ.สต.บ้านธาตุกลาง (24 มิ.ย.2568)	300	
5		อบต.ค้อทอง (6 ส.ค.2568)	300	
6	ดอนมดแดง	รพ.สต.เหล่าแดง (27 พ.ค.2568)	300	
7	เหล่าเสือโก้ก	วัดบ้านหนองบก หมู่3 (21 พ.ค.2568)	300	
8		รพ.สต.บ้านดุน (7 ก.ค.2568)	300	
9	ตาลชุม	วัดบ้านสำโรงใหญ่ หมู่1 (22 ก.ค.2568)	300	
10	ม่วงสามสิบ	รพ.สต.บ้านบัวยาง (26 มิ.ย.2568)	300	
11		ศาลากลางบ้านคำเก็ง หมู่9 (15 ก.ค. 2568)	300	
	รวมโซนกลาง	9 ครั้ง	2,700	187
	โซนตะวันออก			
12	โขงเจียม	รพ.สต.บ้านตูลุง (12 มิ.ย.2568)	300	
13	พิบูลมังสาหาร	รพ.สต.หนองโพธิ์ (16 มิ.ย.2568)	300	
14		รพ.สต.บ้านสร้างแก้ว (19 ส.ค.2568)	300	
15	ศรีเมืองใหม่	รพ.สต.บ้านจันทย์ (29 พ.ค.2568)	300	
16	นาเยีย	รพ.สต.บ้านดู่ (10 มิ.ย.2568)	300	
	รวมโซนตะวันออก	5 ครั้ง	1,500	104

ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง (ต่อ)

	โซน / อำเภอ	สถานที่ให้บริการ / จำนวนครั้ง	จำนวน ผู้ให้บริการ (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	โซนใต้			
17	นาจะหลวย	รพ.สต.บ้านตบหู (21 ส.ค.2568)	300	
18	บุญทริก	ศาลากลางบ้านบก หมู่ 8 (24 ก.ค. 2568)	300	
	รวมโซนใต้	2 ครั้ง	600	41
	รวมทั้งหมด	18 ครั้ง	5,400	373

ที่มา : กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ 7 สิงหาคม 2568

3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 79 แห่ง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 จำนวนประมาณ 158,000 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 79 แห่ง ผู้ให้บริการแต่ละประมาณ 2,000 คน) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ประชากรมากกว่า 1 แสนคน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง เมื่อผู้รับบริการได้รับการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ ให้กระจายตามกลุ่มพื้นที่สุขภาพ และเป็นสัดส่วนตามจำนวนของโรงพยาบาลที่อยู่ในแต่ละพื้นที่

ตารางที่ 3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามโซน อำเภอที่ตั้ง ขนาด และกลุ่มตัวอย่าง

	กลุ่มพื้นที่ / อำเภอ	รายชื่อโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	ขนาด	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1	17 แห่ง		86
1	เขื่องใน	รพ.สต.ตำบลศรีสุข	M	
2		รพ.สต.บ้านไทย	S	
3		รพ.สต.บ้านดงยาง	M	
4		รพ.สต.บ้านกุดกะเสียน	M	
5		รพ.สต.บ้านศรีบัว	S	
6		รพ.สต.บ้านหัวดอน	S	
7		รพ.สต.ตำบลนาคำใหญ่	M	
8		รพ.สต.บ้านหัวทุ่ง	S	
9		รพ.สต.บ้านสัมปอ	M	
10		รพ.สต.บ้านธาตุน้อย	M	

ตารางที่ 3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
จำแนกตามโซน อำเภอที่ตั้ง ขนาด และกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

	กลุ่มพื้นที่ / อำเภอ	รายชื่อโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	ขนาด	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1	17 แห่ง		86
11		รพ.สต.บ้านแดงหม้อ	S	
12		รพ.สต.บ้านธาตุกลาง	M	
13		รพ.สต.บ้านบุตร	S	
14		รพ.สต.บ้านแหม	M	
15		รพ.สต.บ้านไผ่	S	
16		รพ.สต.บ้านยางขึ้นนก	S	
17		รพ.สต.บ้านกอก	M	
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2	15 แห่ง		76
18	ม่วงสามสิบ	รพ.สต.บ้านสร้างมิ่ง	M	
19		รพ.สต.บ้านหนองเมือง	M	
20		รพ.สต.บ้านหนองหลัก	S	
21		รพ.สต.บ้านหนองแสง	S	
22		รพ.สต.บ้านบัวยาง	S	
23		รพ.สต.บ้านโนนขาว	S	
24		รพ.สต.บ้านหนองเหล่า	M	
25		รพ.สต.บ้านไผ่ใหญ่	S	
26		รพ.สต.แสงไผ่	S	
27	เหล่าเสือโก้ก	รพ.สต.ตำบลเหล่าเสือโก้ก	M	
28		รพ.สต.บ้านดุน	M	
29		รพ.สต.บ้านแพงใหญ่	M	
30		รพ.สต.บ้านสร้างถ่อ	M	
31		รพ.สต.บ้านหนองบก	M	
32		รพ.สต.บ้านโพธิ์เมือง	M	
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3	7 แห่ง		35
33	ตาลชุม	รพ.สต.บ้านจิกเทิง	M	
34		รพ.สต.บ้านหนองกุงใหญ่	M	
35		รพ.สต.ตำบลสำโรง	M	
36	ดอนมดแดง	รพ.สต.บ้านดงบัง	L	
37		รพ.สต.ตำบลคำไฮใหญ่	M	
38		รพ.สต.ตำบลเหล่าแดง	M	
39		รพ.สต.บ้านท่าเมือง	M	

ตารางที่ 3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
จำแนกตามโซน อำเภอที่ตั้ง ขนาด และกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

	กลุ่มพื้นที่ / อำเภอ	รายชื่อโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	ขนาด	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4	17 แห่ง		86
40	ศรีเมืองใหม่	รพ.สต.บ้านนาทอย	M	
41		รพ.สต.บ้านหนองขุ่น	S	
42		รพ.สต.บ้านจันทัย	S	
43		รพ.สต.บ้านตะบ้าย	M	
44		รพ.สต.บ้านภูหล่น	M	
45		รพ.สต.บ้านห้วยหมาก	M	
46		รพ.สต.บ้านบก	M	
47		รพ.สต.หนามแท่ง	M	
48	ตระการพืชผล	รพ.สต.บ้านโคกน้อย	M	
49		รพ.สต.บ้านนาพิน	M	
50		รพ.สต.คำแคนน้อย	M	
51		รพ.สต.โพนเมือง	S	
52		รพ.สต.ตำบลสะพือ	M	
53		รพ.สต.บ้านถ้ำแซ้	M	
54		รพ.สต.บ้านแดง	S	
55		รพ.สต.บ้านกุง	M	
56	นาตาล	รพ.สต.ตำบลนาตาล	L	
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5	10 แห่ง		51
57	โขงเจียม	รพ.สต.บ้านนาบัว	L	
58		รพ.สต.บ้านตุงลุง	S	
59		รพ.สต.บ้านเวินบึก	S	
60		รพ.สต.บ้านหนองผือน้อย	S	
61		รพ.สต.บ้านห้วยไผ่	M	
62		รพ.สต.บ้านหนองแสงใหญ่	M	
63		รพ.สต.บ้านวังอ่าง	S	
64	พิบูลมังสาหาร	รพ.สต.ตำบลทรายมูล	M	
65		รพ.สต.บ้านสร้างแก้ว	M	
66		รพ.สต.บ้านหนองโพธิ์	L	

ตารางที่ 3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
จำแนกตามโซน อำเภอที่ตั้ง ขนาด และกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

	กลุ่มพื้นที่ / อำเภอ	รายชื่อโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล	ขนาด	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6	13 แห่ง		66
67	วารินชำราบ	รพ.สต.บ้านโนนยาง	M	
68		รพ.สต.บ้านวัด	M	
69		รพ.สต.บ้านโนนน้อย	M	
70		รพ.สต.บ้านหนองกินเพล	M	
71	นาเยีย	รพ.สต.บ้านนาคู	M	
72		รพ.สต.บ้านนาเรือง	M	
73		รพ.สต.บ้านนาจาน	M	
74		รพ.สต.บ้านนาดี	M	
75	สว่างวีระวงศ์	รพ.สต.บ้านสว่างตก	L	
76	นาจะหลวย	รพ.สต.บ้านบุงคำ	M	
77		รพ.สต.บ้านตบหู	M	
78	บุญทรีย	รพ.สต.บ้านบก	M	
79		รพ.สต.บ้านโนนบก	M	
	รวม	79 แห่ง		400

ที่มา : กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 7 สิงหาคม 2568

จากตารางที่ 3.4 จำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีขนาดเล็ก (S) จำนวน 22 แห่ง ขนาดกลาง (M) จำนวน 52 แห่ง และขนาดใหญ่ (L) จำนวน 5 แห่ง อยู่ในกลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1 จำนวน 17 แห่ง กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2 จำนวน 15 แห่ง กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3 จำนวน 7 แห่ง กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4 จำนวน 17 แห่ง กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5 จำนวน 10 แห่ง และกลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6 จำนวน 13 แห่ง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง สุ่มให้เป็นสัดส่วนตามจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำแนกตามกลุ่มพื้นที่สุขภาพ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1 จำนวน 86 คน กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2 จำนวน 76 คน กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3 จำนวน 35 คน กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4 จำนวน 86 คน กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5 จำนวน 51 คน กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6 จำนวน 66 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 3.5 จำนวนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

หน่วย ปฏิบัติการ	จำนวนการให้บริการ (ครั้ง/เดือน)										รวม
	ต.ค. 2567	พ.ย. 2567	ธ.ค. 2568	ม.ค. 2568	ก.พ. 2568	มี.ค. 2568	เม.ย. 2568	พ.ค. 2568	มิ.ย. 2568	ก.ค. 2568	
หน่วยปฏิบัติ การแพทย์ ระดับพื้นฐาน (BLS)	216	289	267	286	256	314	302	223	385	246	2,784
หน่วยปฏิบัติ การแพทย์ ระดับสูง (ALS)	32	28	38	31	24	34	41	29	34	28	319

ที่มา: หน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 7 สิงหาคม 2568

จำนวนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน (BLS) และหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568 โดยใช้ข้อมูลผู้ใช้บริการแจ้งเหตุในปีงบประมาณ 2568 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 31 กรกฎาคม 2568 มีผู้ใช้บริการจำนวน 2,784 ราย เฉลี่ยเดือนละ 279 ราย ดังนั้น คำนวณประชากรที่จะได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 (12 เดือน) จำนวน 3,342 ราย ($2,784 \text{ ราย} + (279 \text{ ราย} \times 2 \text{ เดือน}) = 3,342 \text{ ราย}$) หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีผู้ใช้บริการจำนวน 319 ราย เฉลี่ยเดือนละ 32 ราย ดังนั้น คำนวณประชากรที่จะได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 (12 เดือน) จำนวน 383 ราย ($319 \text{ ราย} + (32 \text{ ราย} \times 2 \text{ เดือน}) = 383 \text{ ราย}$) รวมผู้รับบริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (BLS, ALS) 3,725 ราย

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาร์ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ประชากร 3,725 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 ราย (จากสมการ $n = N / (1 + N(e^2))$) สุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน (BLS) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 ราย หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 ราย รวม 362 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระในกรอบแนวคิดที่ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ตัวอย่างแบบสอบถามที่มีลักษณะเนื้อหาการศึกษาคล้ายคลึงกัน สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำความรู้มาประมวลสร้างเป็นองค์ประกอบ (Domain) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

1. สร้างข้อคำถาม (Item)
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหาในแต่ละส่วนและปรับปรุงแก้ไข

ตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขไปแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน และเพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability analysis) ตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978 : 254-246) ที่กำหนดว่าเครื่องมือในการวิจัยรายด้าน และทั้งฉบับจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ และสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องประสานกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อขอข้อมูลด้านเอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถ่ายภาพ เพื่อประกอบการรายงานสภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. จัดผู้ช่วยนักวิจัย ทำหน้าที่

- ก. แจกและรับคืนแบบสอบถาม หรือสอบถามทางโทรศัพท์
- ข. ชี้แจง หรืออธิบาย เกี่ยวกับแบบสอบถาม
- ค. กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจในคำถามของแบบสอบถาม

ผู้ช่วยนักวิจัยอาจสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม

โดยได้มีการอบรมชี้แจงวิธีการใช้แบบสอบถาม และทำความเข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้อุปกรณ์การวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลได้

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดไปดำเนินการ ดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ ตามคู่มือลงรหัสที่ได้จัดทำไว้
2. คัดลอกรหัสที่ลงเรียบร้อยแล้วลงในแบบฟอร์มการลงรหัส (General coding form)
3. นำข้อมูลที่ได้นับทึกลงไปประมวลผล เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ และสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage of frequency) ใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของรายการ
	n	แทน	ความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	X	แทน	คะแนนแต่ละจำนวน
	fX	แทน	ผลคูณระหว่างคะแนนและความถี่ของคะแนน
	$\sum$	แทน	ผลรวม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{n \sum fX^2 - (\sum fX)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	f	แทน	ความถี่ของแต่ละชั้นคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน และการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประยุกต์ใช้เกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	พอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00-1.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประยุกต์ใช้เกณฑ์แปลผลค่าร้อยละ ดังนี้

ร้อยละ	90.20-100.00	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละ	70.20-90.19	หมายถึง	พอใจระดับมาก
ร้อยละ	50.20-70.19	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
ร้อยละ	30.20-50.19	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
ร้อยละ	0.00-30.19	หมายถึง	พอใจระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

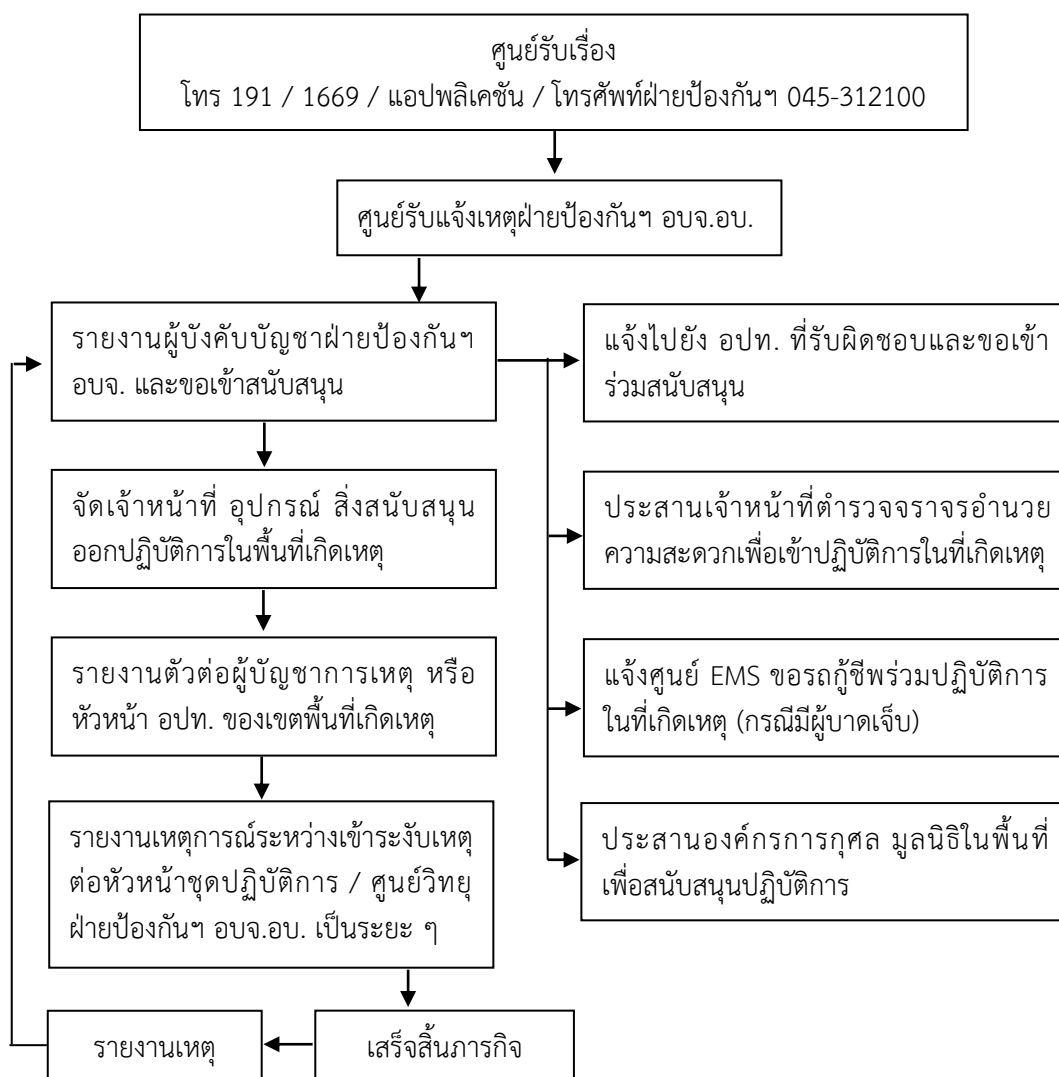
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยมีลำดับการนำเสนอข้อมูล ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในแต่ละภารกิจงาน ดังนี้

4.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อประชาชนประจำปีงบประมาณ 2568 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอันอาจเกิดขึ้นเป็นการลดความสูญเสีย และเพื่อปฏิบัติการบรรเทาสาธารณภัย สนับสนุนช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในเขตจังหวัดอุบลราชธานี โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ภายใต้อำนาจมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ข้อ (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



แผนภูมิที่ 4.1 ขั้นตอนการให้บริการการช่วยเหลือสาธารณภัย

2. ช่องทางการให้บริการ

- 1) สายด่วน 1669
- 2) สายด่วน 191
- 3) โทรศัพท์ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายเลข 045-312100
- 4) แอปพลิเคชัน เฟสบุ๊ค (<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064442662044>)
- 5) แจ้งผ่านเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ใหญ่บ้าน
- 6) แจ้งเป็นหนังสือราชการผ่านหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด หรือส่งหนังสือราชการถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อประชาชนประจำปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ รองนายกฯ ปลัดฯ รองปลัดฯ หัวหน้าส่วนราชการในสังกัด หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายติดตามและประเมินผล ข้าราชการและพนักงานฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นคณะทำงาน โดยมีหัวหน้าสำนักปลัดฯ เป็นเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

1) ระวังเหตุเหตุไฟไหม้ / ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ



ภาพที่ 4.1 การปฏิบัติงานกู้ภัยฉุกเฉิน กรณีเหตุไฟไหม้บ้านเรือนประชาชน



ภาพที่ 4.2 การส่งน้ำสะอาดบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล-น้ำไหลอ่อน

3) การกำจัดสัตว์มีพิษ



ภาพที่ 4.3 การช่วยเหลือกำจัดรังแตน ณ บริเวณโรงเรียนห้วยข่าพิทยาคม ตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก

4) อุบัติเหตุทางถนน / ช่วยเหลือประชาชน เช่น พ่วงแบตเตอรี่ รถตกหล่ม



ภาพที่ 4.4 การช่วยเหลือประชาชนพ่วงแบตเตอรี่รถยนต์



ภาพที่ 4.5 การปฏิบัติงานกู้ภัยฉุกเฉิน กรณีเหตุกระบะชนรถบรรทุก 6 ล้อ

5) อุบัติเหตุทางน้ำ / อุทกภัย



ภาพที่ 4.6 การสนับสนุนเรือท้องแบนและบุคลากร เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในงานแข่งขันเรือยาว



ภาพที่ 4.7 การขนย้ายสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบอุทกภัย

6) เครื่องสูบน้ำ



ภาพที่ 4.8 การปฏิบัติการเร่งระบายน้ำ จำนวน 2 จุด หนองตาโพน วารินชำราบ

8) ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุความขัดแย้งรุนแรงตามแนวชายแดนไทยกัมพูชา



ภาพที่ 4.9 การสนับสนุนการขนย้ายเวชภัณฑ์ยาและส่งมอบเวชภัณฑ์ยาสามัญประจำบ้าน

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

1. ประเภทของงานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.1 ระวังเหตุเหตุไฟไหม้	23	46.0
1.2 ตัดต้นไม้	3	6.0
1.3 จับสัตว์มีพิษ/เลื้อยคลาน	6	12.0
1.4 ช่วยเหลือประชาชน เช่น พ่วงแบตเตอรี่ รถตกหล่ม	5	10.0
1.5 อุบัติเหตุทางถนน	2	4.0
1.6 อุบัติเหตุทางน้ำ	1	2.0
1.7 อุทกภัย	2	4.0
1.8 ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ	5	10.0

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) (ต่อ)

1. ประเภทของงานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.9 ขอความอนุเคราะห์เครื่องสูบน้ำ	1	2.0
1.10 ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุความขัดแย้งรุนแรงตามแนวชายแดนไทยกัมพูชา (กรณีกองกำลังจากนอกประเทศ)	2	4.0
รวม	50	100.0
2. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
2.1 ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	2	4.0
2.2 เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เกิดเหตุ เช่น นายกเทศมนตรี นายกอบต. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่ร่วมปฏิบัติการระงับเหตุ หรือผู้ให้การสนับสนุนบริจาคเงิน สิ่งของ วัสดุ อุปกรณ์	17	34.0
2.3 สมาชิกครัวเรือนของผู้เสียหาย/ผู้เสียหาย จากเหตุสาธารณภัย	6	12.0
2.4 เพื่อนบ้าน ผู้แจ้งเหตุ หรือประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์	25	50.0
รวม	50	100.00
3. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (กรณีเป็นผู้แจ้งเหตุ)		
3.1 สายด่วน 1669	33	66.0
3.2 หนังสือราชการของหน่วยงาน	17	34.0
3.3 ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ การประสานงานผ่านผู้นำชุมชน	-	-
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานระงับเหตุเหตุไฟไหม้ คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อคือใช้บริการงานจับสัตว์มีพิษ/เลื่อยคลาน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ใช้บริการงานช่วยเหลือประชาชน เช่น พ่วงแบตเตอรี่ รถตกหล่ม กับขอความอนุเคราะห์รถน้ำ คิดเป็นร้อยละ 10.0 เท่ากัน ใช้บริการงานตัดต้นไม้ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ใช้บริการงานอุบัติเหตุทางถนน งานอุทกภัยงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุความขัดแย้งรุนแรงตามแนวชายแดนไทยกัมพูชา (กรณีกองกำลังจากนอกประเทศ) คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ ใช้บริการงานอุบัติเหตุทางน้ำกับขอความอนุเคราะห์เครื่องสูบน้ำ คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน ตามลำดับ

ประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพื่อนบ้าน ผู้แจ้งเหตุ หรือประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เกิดเหตุ เช่น นายกเทศมนตรี นายกอบต. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่ร่วมปฏิบัติการระงับเหตุหรือผู้ให้การสนับสนุนบริจาคเงิน สิ่งของ วัสดุ อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 สมาชิกครัวเรือนของผู้เสียหาย/ผู้เสียหาย จากเหตุสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 12.0 และผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (กรณีเป็นผู้แจ้งเหตุ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อผ่านสายด่วน 1669 คิดเป็นร้อยละ 66.0 และช่องทางการติดต่อผ่านหนังสือราชการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 34.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	30	60.0
1.2 หญิง	20	40.0
รวม	50	100.0
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	-	-
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	7	14.0
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	18	36.0
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	10	20.0
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	10	20.0
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	5	10.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.0

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา เท่ากันสองข้อคือ อายุ 41 - 50 ปี กับ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการติดต่อแจ้งเหตุ/ขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก หมายเลขโทรศัพท์จดจำง่าย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
3. ใช้เวลาในการระงับเหตุ/ให้บริการ อย่างรวดเร็ว หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ หรือติดต่อประสานงาน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
รวม	4.833	0.37	96.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. การแจ้งเหตุ / ขอรับบริการ ผ่านช่องทางสายด่วน 1669 สะดวกจดจำง่าย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
5. มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ วิทยุ เฟสบุ๊ก ไลน์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	0.37	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ / รับเรื่อง รับแจ้งด้วยน้ำเสียงสุภาพ ชัดเจน กระตือรือร้น	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ที่เข้าไประงับเหตุ / ให้บริการ มีความรู้ และทักษะในการระงับเหตุ / ให้บริการ และตระหนักถึงความปลอดภัย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานเพื่อเข้าระงับเหตุ / ให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
รวม	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
9. รถบรรทุก รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือเครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
10. รถบรรทุก รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือเครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
11. รถบรรทุก รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือเครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความเพียงพอต่อการระงับเหตุ / ให้บริการ ที่เกิดขึ้น	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
รวม	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.848	0.36	96.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับใช้เวลาในการระงับเหตุ/ให้บริการ อย่างรวดเร็ว หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ หรือติดต่อประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ให้ทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุ / ขอรับบริการ ผ่านช่องทางสายด่วน 1669 สะดวกจดจำง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ วิทยุ เฟสบุ๊ก ไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่เข้าไประงับเหตุ / ให้บริการ มีความรู้ และทักษะในการระงับเหตุ / ให้บริการ และตระหนักถึงความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40) รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ/ รับเรื่อง รับแจ้งด้วยน้ำเสียงสุภาพ ชัดเจน กระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานเพื่อเข้าระงับเหตุ / ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับรถบรรทุก รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือ เครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการระงับเหตุ / ให้บริการ ที่เกิดขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ รถบรรทุก รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือ เครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20)

ตารางที่ 4.4 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.833	96.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.88	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.86	97.20	มากที่สุด
รวม	4.848	96.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.66) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

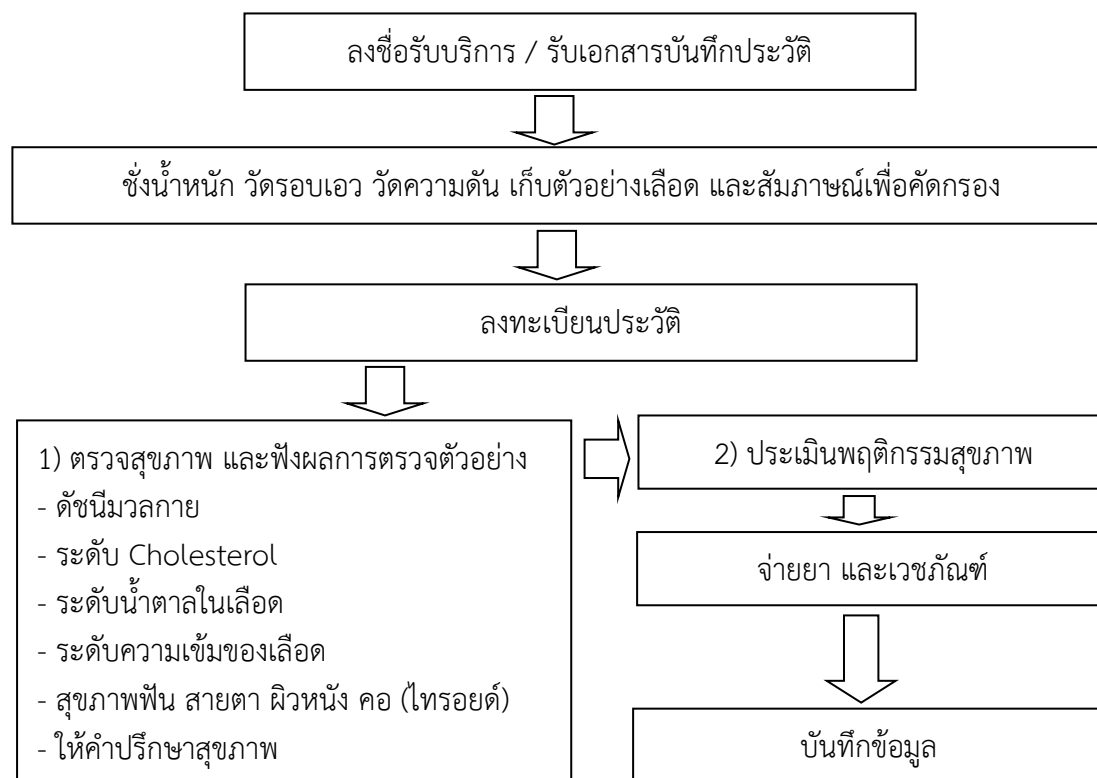
ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.833 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.66) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. สายด่วน 1669 จำได้ง่าย เป็นที่พึ่งของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่ดับเพลิงกระตือรือร้นตั้งใจทำงานมาก
3. เจ้าหน้าที่ของ อบจ. ช่วยเหลือประสานงาน อำนวยความสะดวก ขนส่งสิ่งของได้อย่างรวดเร็ว บริการดี (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุความขัดแย้งรุนแรงตามแนวชายแดนไทยกัมพูชา)
4. ประสานงานง่าย มาเร็ว เครื่องมือพร้อม ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ช่วยเหลือตัดต้นไม้)

4.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



แผนภูมิที่ 4.2 ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2. ช่องทางการให้บริการ

- 1) การให้บริการ ณ สถานที่ที่นัดหมายล่วงหน้า
- 2) โทรศัพท์สำนักงานและโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่
- 3) เฟสบุ๊ก (<https://www.facebook.com/UBONRATCHATHANI.PAO>)
- 4) การประสานงานผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจคัดกรองและค้นหาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

- 1) สถานที่นัดหมายในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 79 แห่ง เช่น วัด ห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลากลางบ้าน เป็นต้น
- 2) อุปกรณ์ทางการแพทย์
- 3) ยาและเวชภัณฑ์
- 4) อุปกรณ์สาธิตต่าง ๆ และป้ายความรู้



ภาพที่ 4.10 ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูงวัดความดันเพื่อคัดกรอง



ภาพที่ 4.11 ชักประวัติและลงทะเบียน



ภาพที่ 4.12 เก็บตัวอย่างเลือด



ภาพที่ 4.13 จำยาและเวชภัณฑ์



ภาพที่ 4.14 กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.5 เขตการให้บริการของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

เขตการให้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. โซนเหนือ ประกอบด้วย อำเภอภูพาน ทรายมูล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ	41	11.0
2. โซนใต้ ประกอบด้วย อำเภอเดชอุดม พงษ์ศรีภูมิ น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น	45	12.1
3. โซนตะวันออก ประกอบด้วย อำเภอสว่างวีระวงศ์ พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ	101	27.1
4. โซนกลาง ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลชุม และเหล่าเสือโก้ก	186	49.9
รวม	373	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในเขตบริการโซนกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.9 รองลงมาคือ โซนตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 27.1 โซนใต้ คิดเป็นร้อยละ 12.1 และโซนเหนือ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 รูปแบบงานบริการหรือการเข้าร่วมกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบของการรับบริการหรือการเข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการตรวจคัดกรองสุขภาพ	315	28.7
2. รับยาและเวชภัณฑ์	240	21.9
3. กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ	138	12.6
4. กิจกรรมป้องกันและควบคุมโรค	171	15.6
5. กิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุ	88	8.0
6. กิจกรรมให้ความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	145	13.2

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบงานบริการหรือการเข้าร่วมกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่ได้รับการตรวจคัดกรองสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ รับยาและเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 21.9 กิจกรรมป้องกันและควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ 15.6 กิจกรรมให้ความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 13.2 กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.6 และกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	110	29.5
1.2 หญิง	263	70.5
รวม	373	100.0
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	5	1.3
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	31	8.3
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	69	18.5
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	108	29.0
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	111	29.8
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	49	13.1
รวม	373	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	110	29.5
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	76	20.4
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	145	38.9
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	19	5.1
3.5 ปริญญาตรี	22	5.9
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	373	100.0
4. การประกอบอาชีพ		
4.1 เกษตรกร	257	68.9
4.2 รับจ้าง	64	17.15
4.3 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.8
4.4 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	4	1.1
4.5 ค้าขาย	14	3.75
4.6 อื่น ๆ	5	1.3
รวม	373	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.5

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.5 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 20.4 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.9 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.1 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

การประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่อำชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.15 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.8 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 3.75 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.3 และข้าราชการ / พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีการแจ้งนัดหมายสถานที่ และเวลาการให้บริการล่วงหน้า	4.53	0.63	90.60	มากที่สุด
2. มีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.54	0.62	90.80	มากที่สุด
3. ขั้นตอนในการรับบริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก	4.51	0.66	90.20	มากที่สุด
4. มีการลงทะเบียนรับบริการบริการ และมีบันทึกประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
5. ใช้เวลาในการให้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.46	0.65	89.20	มาก
6. มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป	4.49	0.68	89.80	มาก
รวม	4.51	0.64	90.20	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัด
อุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความหมาย
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้ทราบล่วงหน้า และทั่วถึง หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่านอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่นในท้องที่ รพ.สต. โลกออนไลน์ เฟสบุ๊ก ผู้นำชุมชน	4.46	0.69	89.20	มาก
8. ช่องทางการให้บริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่	4.47	0.63	89.40	มาก
รวม	4.465	0.66	89.30	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
9. เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.70	0.55	94.00	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ มีความรู้และทักษะ เหมาะสมกับงานบริการที่ท่านได้รับ	4.66	0.59	93.20	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.67	0.57	93.40	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่เสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานบริการได้ดี	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
รวม	4.667	0.56	93.34	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัด
อุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
13. วัสดุ อุปกรณ์ (อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์สาธิต สื่อความรู้) มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สามารถใช้ได้ อย่างดี เหมาะสม	4.53	0.61	90.60	มากที่สุด
14. ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งของ ที่ได้รับจาก โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.50	0.65	90.00	มาก
15. สถานที่จัดการให้บริการ สามารถ เข้าถึงสะดวก สะอาด ปลอดภัย เหมาะสม กับงานบริการ	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
รวม	4.53	0.61	90.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.543	0.62	90.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการลงทะเบียนรับบริการ และมีบันทึกประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) รองลงมาคือ มีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้ทราบล่วงหน้าและทั่วถึง หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่านอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่นในท้องที่ รพ.สต. ไลน์ เฟสบุ๊ก ผู้นำชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.20)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่จัดการให้บริการ สามารถเข้าถึงสะดวก สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมกับงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20) รองลงมาวัสดุ อุปกรณ์ (อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์สาธิตสื่อความรู้) มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60)

ตารางที่ 4.9 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.465	89.30	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.667	93.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.53	90.60	มากที่สุด
รวม	4.543	90.86	มากที่สุด

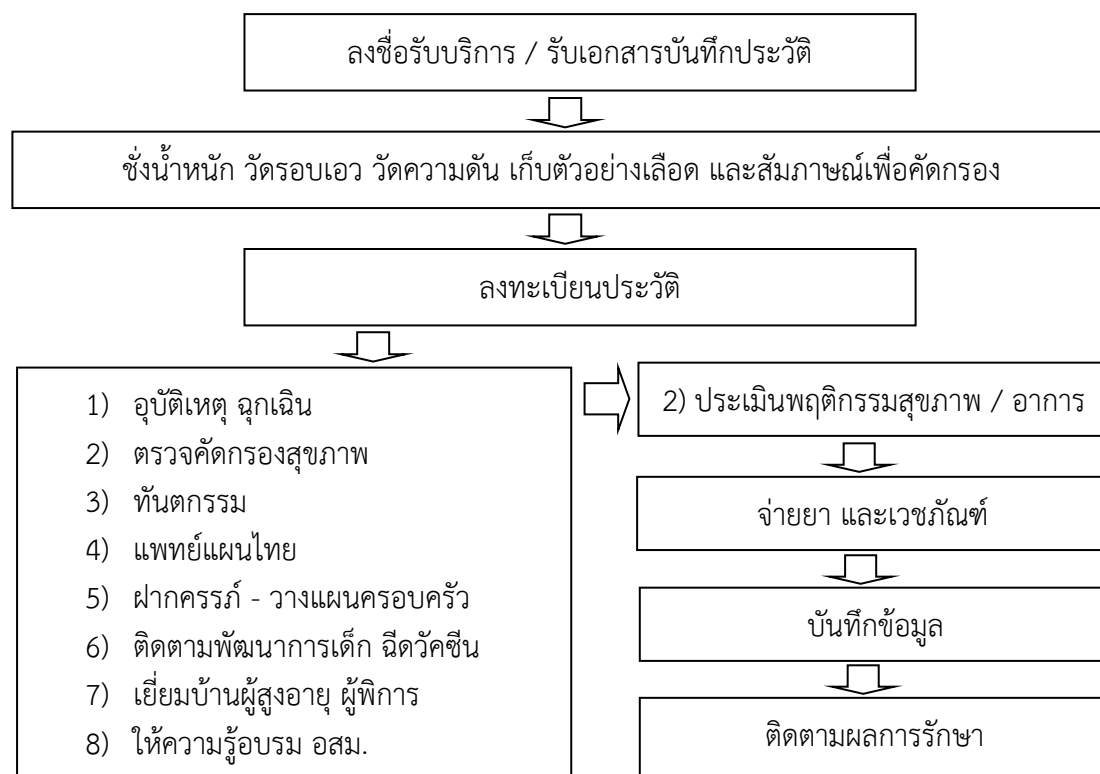
จากตารางที่ 4.9 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.667 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.34) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.465 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.30) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ไม่พอ 7 ความคิดเห็น
2. เป็นโครงการที่ดีมาก ช่วยอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุที่เดินทางลำบาก 5 ความคิดเห็น
3. พึงพอใจมาก อยากให้มีโครงการต่อเนื่อง หรือมาให้บริการให้บ่อยขึ้น 3 ความคิดเห็น
4. อยากให้มีโครงการ อบจ.พบประชาชน 2 ความคิดเห็น
5. เป็นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกมากขึ้นโดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชน 1 ความคิดเห็น
6. ควรให้มีบริการตรวจสุขภาพประชาชนทุกปี 1 ความคิดเห็น
7. ย่าไม่เพียงพอ 1 ความคิดเห็น

4.3 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

1. ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี



แผนภูมิที่ 4.3 ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

2. ช่องทางการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การให้บริการ ณ ที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีงานที่ให้บริการ ได้แก่ บริการให้การรักษาฉุกเฉินเบื้องต้น บริการตรวจคัดกรองสุขภาพ บริการทันตกรรม บริการฝากครรภ์-วางแผนครอบครัว บริการแพทย์แผนไทย การฉีดวัคซีน การให้บริการเยี่ยมบ้านสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีปัญหาสุขภาพอื่น ๆ การบริการฝึกอบรมให้แก่ อสม. และประชาชนทั่วไป และการให้บริการร่วมกับกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ณ สถานที่นัดหมาย นอกจากนี้ประชาชนสามารถขอคำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ ข้อความเฟสบุ๊กหรือไลน์ ตามที่ได้แจ้งประชาสัมพันธ์ไว้

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีบุคลากรทางการแพทย์ประจำแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ นักวิชาการสาธารณสุข พนักงานบริการ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และผู้ช่วยแพทย์แผนไทย

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

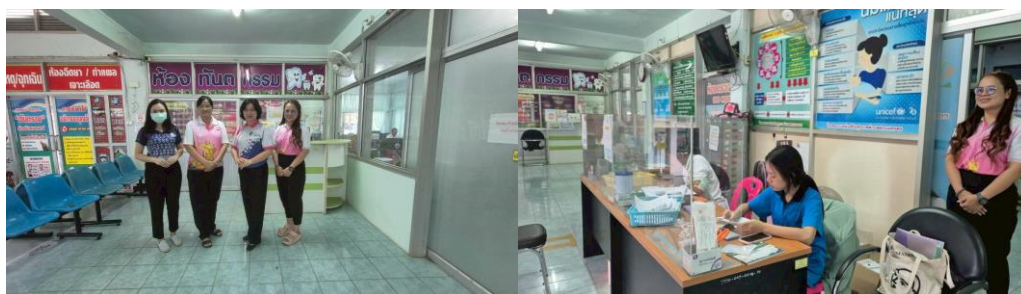
สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวน 79 แห่ง (ปี 2567 มีจำนวน 54 แห่ง ปี 2568 เพิ่มขึ้นจำนวน 25 แห่ง) แบ่งเป็น 3 ขนาด ตามจำนวนประชากรในพื้นที่ให้บริการ คือ ขนาดเล็ก (S) ขนาดกลาง (M) และ ขนาดใหญ่ (L) โดยแต่ละแห่งประกอบด้วยที่ดิน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ สนับสนุนงานของโรงพยาบาลและให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ในแต่ละปีงบประมาณองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุ ยา และเวชภัณฑ์ เพื่อให้บริการประชาชนในเขตบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมาสังกัด



ภาพที่ 4.15 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดงบัง ตำบลดอนมดแดง



ภาพที่ 4.16 ห้องตรวจและห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน



ภาพที่ 4.17 โถงพักคอยและลงทะเบียนซักประวัติ



ภาพที่ 4.18 ห้องจ่ายยาและห้องให้คำปรึกษาวางแผนครอบครัว-ตรวจสอบพัฒนาการเด็ก



ภาพที่ 4.19 ห้องทันตกรรมและโถงพักคอย



ภาพที่ 4.20 ห้องแพทย์แผนไทยและห้องน้ำ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี		
1.1 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1 เขตอำเภอเขื่องใน	84	21.0
1.2 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2 เขตอำเภอม่วงสามสิบ และเหล่าเสือโก้ก	75	18.75
1.3 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3 เขตอำเภอตาลสุม และดอนมดแดง	35	8.75
1.4 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4 เขตอำเภอศรีเมืองใหม่ นาตาล และ ตระการพืชผล	89	22.25
1.5 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5 เขตอำเภอโขงเจียม และพิบูลมังสาหาร	51	12.75

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.6 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6 เขตอำเภอวารินชำราบ นาเยีย สว่างวีระวงศ์ นาจะหลวย และบุญศรี	66	16.5
รวม	400	100.0
2. ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ให้บริการ		
2.1 ใหญ่ (L)	27	6.75
2.2 กลาง (M)	304	76.0
2.3 เล็ก (S)	69	17.25
รวม	400	100.0
3. ช่องทางการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
3.1 ไปรับบริการที่ รพ.สต.	391	42.8
3.2 ไปรับบริการ ณ สถานที่นัด	145	15.9
3.3 เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่บ้าน	158	17.3
3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	127	13.9
3.5 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางช่องทาง ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	92	10.1
4. รูปแบบการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
4.1 บริการอุบัติเหตุ อุบัติภัย	176	15.1
4.2 บริการตรวจวินิจฉัยเมื่อเจ็บป่วย ตรวจครรภ์ ปรึกษา และ เวชภัณฑ์ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	283	24.3
4.3 บริการทันตกรรม	165	14.2
4.4 บริการแพทย์แผนไทย	125	10.7
4.5 บริการให้ความรู้ด้วยกิจกรรมป้องกันและควบคุมโรค หรือ กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ	227	19.5
4.6 บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ (เยี่ยมบ้าน)	188	16.2

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4 เขตอำเภอศรีเมืองใหม่ นาตาล และตระการพืชผล คิดเป็นร้อยละ 22.25 รองลงมาคือกลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1 เขตอำเภอเขื่องใน คิดเป็นร้อยละ 21.0 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2 เขตอำเภอม่วงสามสิบ และเหล่าเสือโก้ก คิดเป็นร้อยละ 18.75 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6 เขตอำเภอวารินชำราบ นาเยีย สว่างวีระวงศ์ นาจะหลวย และบุญศรี คิดเป็นร้อยละ 16.50 กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5 เขตอำเภอโขงเจียม และพิบูลมังสาหาร คิดเป็นร้อยละ 12.75 และกลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3 เขตอำเภอตาลสุม และดอนมดแดง คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ให้บริการส่วนใหญ่มีขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 17.25 และมีขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ช่องทางการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ไปรับบริการ ณ สถานที่นัด คิดเป็นร้อยละ 15.9 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางช่องทาง ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

รูปแบบการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้รูปแบบบริการ ตรวจวินิจฉัยเมื่อเจ็บป่วย ตรวจครรภ์ ปรึกษา และเวชภัณฑ์ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือบริการให้ความรู้ด้วยกิจกรรมป้องกันและควบคุมโรค หรือกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 19.5 บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ (เยี่ยมบ้าน) คิดเป็นร้อยละ 16.2 บริการอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 15.1 บริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 14.2 และบริการแพทย์แผนไทย คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	105	26.25
1.2 หญิง	295	73.75
รวม	400	100.00
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	9	2.25
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	38	9.5
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	81	20.25
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	107	26.75
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	116	29.0
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	49	12.25
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	104	26.0
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	80	20.0
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	141	35.25
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	24	6.0
3.5 ปริญญาตรี	49	12.25
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. การประกอบอาชีพ		
4.1 เกษตรกร	243	60.75
4.2 รับจ้าง	61	15.25
4.3 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	10.25
4.4 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	29	7.25
4.5 ค้าขาย	17	4.25
4.6 อื่น ๆ	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.25

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคืออายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.75 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.25 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.25 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.0 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.25 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.25 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 7.25 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 4.25 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการแจ้งขั้นตอนในการรับบริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
2. มีการชักประวัติ และมีการบันทึกประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน	4.71	0.50	94.20	มากที่สุด
3. มีการตรวจคัดกรอง ชั่งน้ำหนัก ส่วนสูง วัดความดัน วัดชีพจร ก่อนการให้บริการ	4.75	0.47	95.00	มากที่สุด
4. ใช้เวลาในการให้บริการ อย่างรวดเร็ว	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด
5. มีการนัดหมายล่วงหน้า กรณีไปให้บริการนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือนัดหมายเพื่อติดตามอาการ	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด
6. มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป	4.56	0.58	91.20	มากที่สุด
รวม	4.646	0.55	92.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์งานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ทราบ หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่าน อสม. อสส. ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ออนไลน์ ฯลฯ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
8. มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง นอกจากที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมาย ที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.50	0.63	90.00	มาก
รวม	4.595	0.58	91.90	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
9. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้ และทักษะ เหมาะสมกับงานบริการที่ท่านได้รับ	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานบริการของ ได้อย่างดี	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
รวม	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
12. วัสดุ อุปกรณ์ (อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ สาธิต สื่อความรู้) มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สามารถใช้การได้อย่างดีเหมาะสม	4.56	0.58	91.20	มากที่สุด
13. ยา เวชภัณฑ์ วัสดุ และสิ่งของ ที่ได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
14. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถเข้าถึงสะดวก มีป้ายบอกแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
15. อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	4.64	0.55	92.80	มากที่สุด
16. อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำ ระบบระบายอากาศ (พัดลม หรือแอร์) เพียงพอ เหมาะสม	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
17. มีการจัดการป้องกันโรคติดต่อ / การติดเชื้อ อย่างเหมาะสม	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
รวม	4.593	0.57	91.86	มากที่สุด
ภาพรวม	4.626	0.55	92.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการตรวจคัดกรอง ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดัน วัดชีพจร ก่อนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00) รองลงมาคือ มีการซักประวัติ และมีการบันทึกประวัติผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์งานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ทราบ หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่าน อสม. อสส. ผู้บริหารท้องถิ่น

ผู้นำชุมชน ออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง นอกจากที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมาย ที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60) รองลงมาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานบริการได้อย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถเข้าถึงสะดวก มีป้ายบอกแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.00) รองลงมาอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80)

ตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.646	92.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.595	91.90	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.593	91.86	มากที่สุด
รวม	4.626	92.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.646 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.593 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.595 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.90) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2

1. อยากให้มีบุคลากรเพิ่ม 1 ความคิดเห็น

2. บริการดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้ป่วยและญาติ
เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 2 ความคิดเห็น
3. ขอให้เน้นเรื่องความสะดวกของบริเวณ โรงพยาบาลฯ และขอบริการน้ำดื่มสะอาด
ที่มีบรรจุภัณฑ์ 1 ความคิดเห็น

กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3

1. อยากให้ต่อเติมอาคาร 14 ความคิดเห็น
2. อยากให้ปรับปรุงสถานที่จอดรถ 4 ความคิดเห็น
อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโรงพยาบาลฯ 2 ความคิดเห็น
อยากให้มีศาลาพักผ่อนใช้ 1 ความคิดเห็น
3. อยากให้มีศูนย์บริการพอกเลือดพอกไต 1 ความคิดเห็น

กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4

1. ที่พักคอยกับที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ 1 ความคิดเห็น
ควรมีจุดบริการน้ำบริเวณที่พักคอยที่เพียงพอ 1 ความคิดเห็น
2. ดีทุกอย่าง 3 ความคิดเห็น

กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5

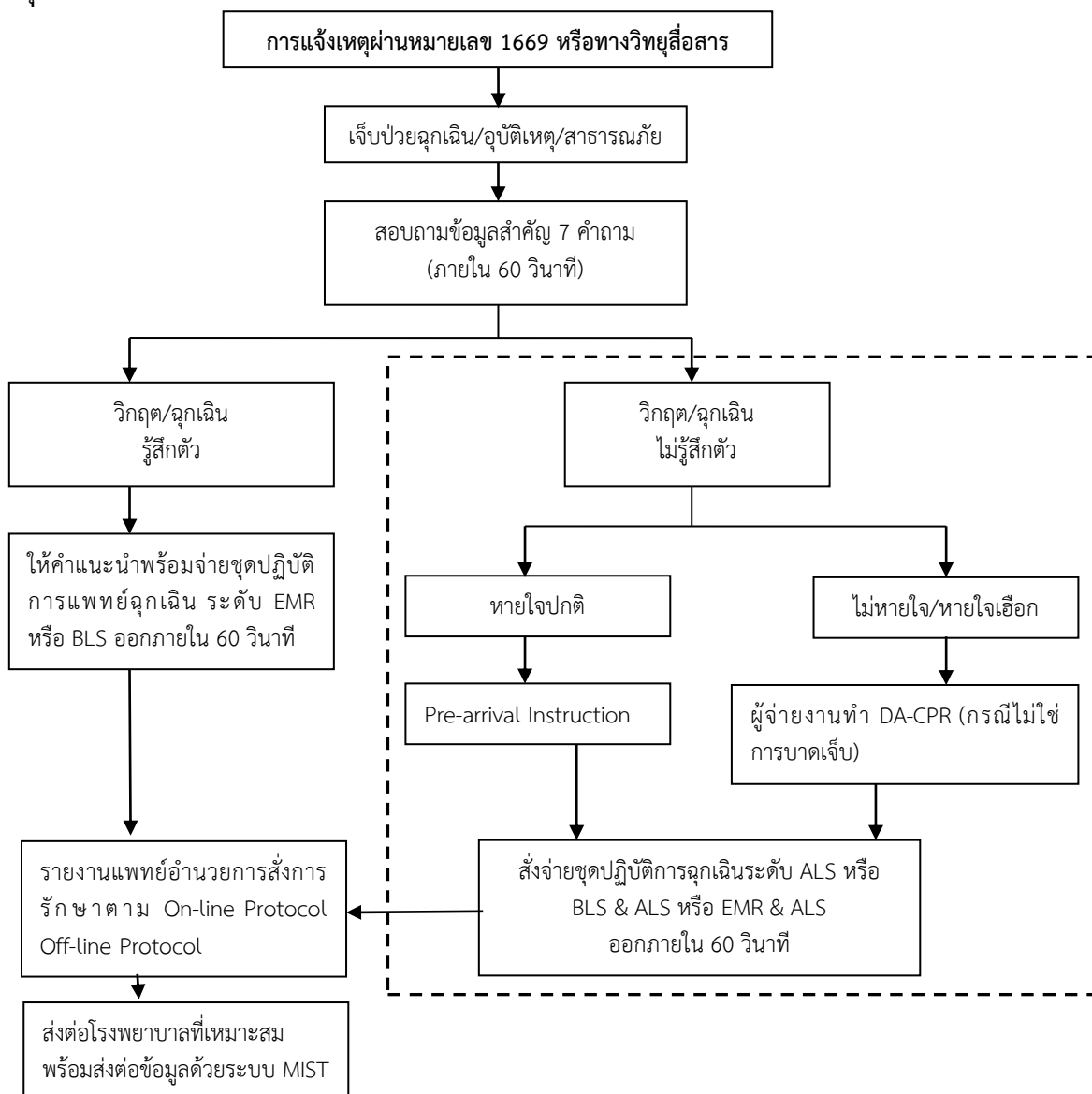
1. ให้บริการประชาชนได้ดี พอใจในการรักษา 7 ความคิดเห็น
2. หอมที่ให้บริการไม่เพียงพอ ขอให้เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ 5 ความคิดเห็น
3. ควรซ่อมอาคารแพทย์แผนไทยให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ 1 ความคิดเห็น

กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6

1. คุณหมอบริการดีพูดเพราะ 3 ความคิดเห็น
2. อยากให้มีหมอพื้นประจำโรงพยาบาลฯ 1 ความคิดเห็น

4.4 งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

1. ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี



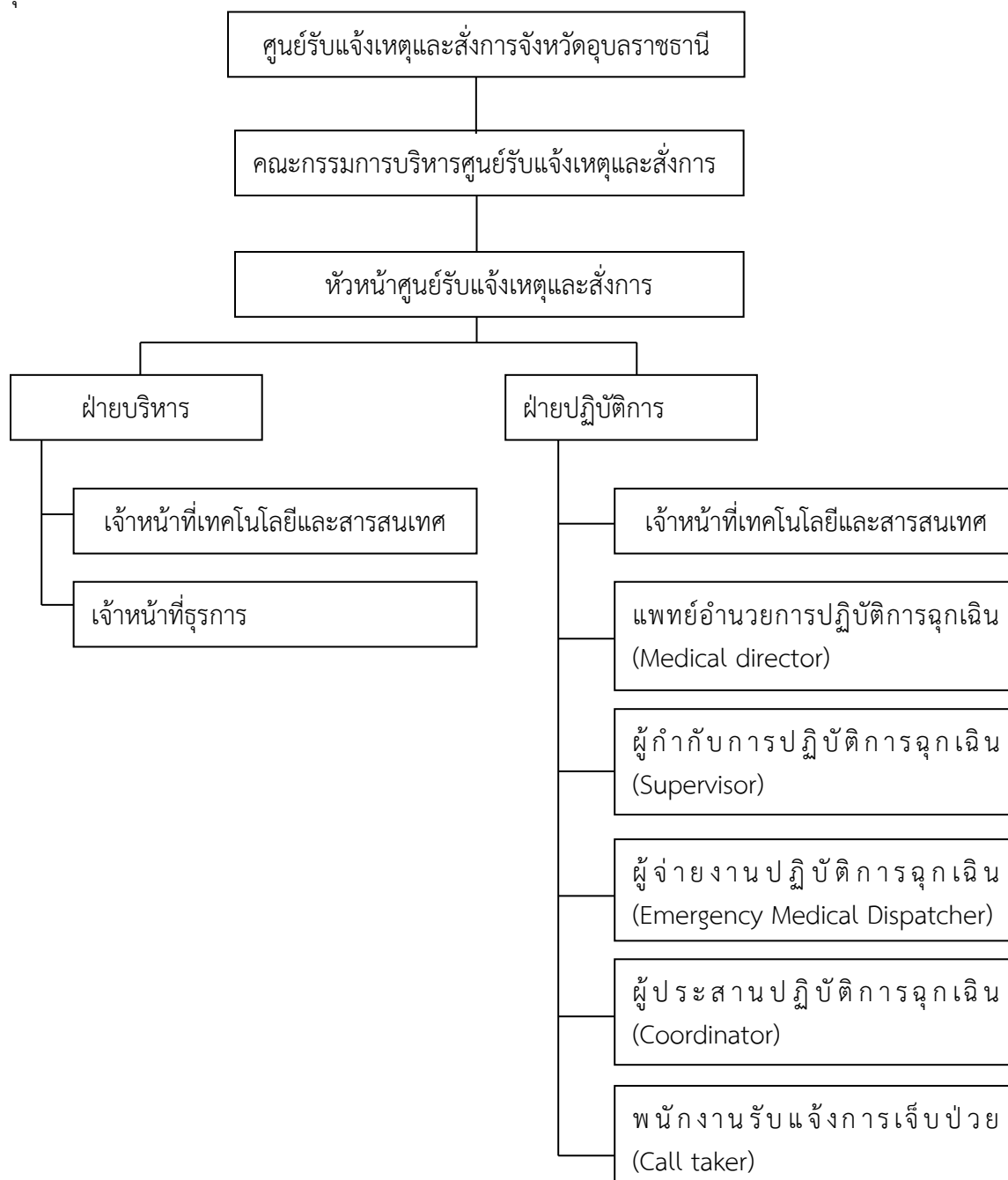
แผนภูมิที่ 4.4 ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

1.2 ช่องทางการให้บริการ

- 1) สายด่วน 1669
- 2) โทรศัพท์ และวิทยุสื่อสาร
- 3) ช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี EMS

1.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

การจัดบุคลากรในการให้บริการรวมทั้งการอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ โดยมีกรอบโครงสร้างบุคลากร ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.5 กรอบโครงสร้างบุคลากร ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

ปัจจุบันศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่บนชั้น 2 ของอาคารศูนย์แสดงสินค้า OTOP ถนนแจ้งสนิท โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สำนักงานของเจ้าหน้าที่ ตู้เก็บเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วย อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานติดตั้งในรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง

(ALS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 คัน และรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน (BLS) จำนวน 10 คัน



ภาพที่ 4.21 ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.22 รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน (Basic life support : BLS)



ภาพที่ 4.23 รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (Advanced life support : ALS)

1.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หน่วยที่ให้บริการ		
1.1 BLS	241	66.6
1.2 ALS	121	33.4
รวม	362	100.00
2. ประเภทของการแจ้งเหตุ		
2.1 บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก	35	9.7
2.2 อุบัติเหตุทางถนน	64	17.7
2.3 ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท	25	6.9
2.4 เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก	238	65.7
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานหน่วยบริการ BLS คิดเป็นร้อยละ 66.6 และหน่วยบริการ ALS คิดเป็นร้อยละ 33.4

ประเภทของการแจ้งเหตุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ อุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นร้อยละ 17.7 บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก คิดเป็นร้อยละ 9.7 และทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	252	69.6
1.2 หญิง	110	30.4
รวม	362	100.00

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	17	4.7
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	56	15.5
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	28	7.7
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	65	18.0
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	43	11.9
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	153	42.3
รวม	362	100.00
3. ความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง		
3.1 เป็นญาติ	194	53.6
3.2 เป็นผู้ป่วย	110	30.4
3.3 เป็นผู้เห็นการให้บริการ	58	16.0
รวม	362	100.00
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกร	89	24.6
4.2 รับจ้าง	91	25.1
4.3 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	11.6
4.4 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	30	8.3
4.5 ค้าขาย	96	26.5
4.6 อื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ผู้เกษียณ	14	3.9
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.6 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.4

ด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.9 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นญาติ คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ เป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 30.4 และเป็นผู้เห็นการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.1 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.6 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.6 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ผู้เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พร้อมรพพยาบาลมาถึงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ได้รับแจ้ง	4.23	0.51	84.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย และสังเกตอาการสำคัญทันที เช่น เรียกหรือถามเพื่อตอบสนอง การตรวจชีพจร ตรวจสีผิว การเคลื่อนไหว ตรวจบริเวณที่เจ็บปวด	4.49	0.58	89.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ในการวัดสัญญาณต่าง ๆ เพื่อตรวจประเมิน เช่น วัดความดัน อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการไหลเวียนของเลือด เป็นต้น	4.57	0.65	91.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าปฐมพยาบาลผู้ป่วยทันที เช่น การห้ามเลือด ช่วยหายใจ	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่คัดกรองจดข้อมูลประวัติ รายละเอียดอาการเจ็บป่วยสำคัญ และส่งต่อให้กับสถานพยาบาล	4.45	0.65	89.00	มาก
6. เจ้าหน้าที่คัดกรองประสานงานสถานพยาบาลที่เหมาะสมและสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย	4.48	0.64	89.60	มาก
7. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ญาติของผู้ป่วยเตรียมเอกสารสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย และสิ่งจำเป็นเพื่อติดตามผู้ป่วยไปสถานพยาบาล	4.49	0.61	89.80	มาก
8. มีการติดตามประเมินผลอาการให้คำแนะนำ และสอบถามคุณภาพการให้บริการ หลังจากส่งต่อผู้ป่วยให้กับสถานพยาบาลแล้ว	4.54	0.63	90.80	มากที่สุด
รวม	4.47	0.62	89.40	มาก

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก 24 ชั่วโมง	4.48	0.62	89.60	มาก
10. ญาติหรือผู้ป่วยสามารถติดต่อขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ เป็นรายการที่ร้องขอ	4.53	0.61	90.60	มากที่สุด
11. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการของศูนย์แจ้งเหตุฯ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น ป้ายข้างรถ เว็บไซต์ สื่อโฆษณา	4.57	0.63	91.40	มากที่สุด
รวม	4.526	0.62	90.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น	4.08	0.55	81.60	มาก
13. เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความรู้และทักษะในการประเมินอาการ และช่วยเหลือผู้ป่วย ทันทีที่ไปถึง	4.42	0.62	88.40	มาก
14. เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และอธิบายเกี่ยวกับอาการ การช่วยเหลือ ตลอดจนสิทธิการรักษาของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี	4.57	0.64	91.40	มากที่สุด
15. การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำรถฉุกเฉินทำให้รู้สึกเชื่อถือและวางใจที่ได้รับบริการ	4.52	0.68	90.40	มากที่สุด
รวม	4.397	0.65	87.94	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
16. รถปฏิบัติการแพทย์ที่ให้บริการ มีลักษณะพิเศษจดจำได้ง่าย เปิดไฟ และเปิดเสียงเตือนขณะออกปฏิบัติงาน	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด
17. อุปกรณ์การแพทย์ และอุปกรณ์ช่วยเหลือประจำรถปฏิบัติการแพทย์ มีประสิทธิภาพดี และพร้อมใช้งาน	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
18. ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเพียงพอ	4.45	0.45	89.00	มาก
รวม	4.596	0.48	91.92	มากที่สุด
ภาพรวม	4.497	0.65	89.94	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ ในการวัดสัญญาณต่าง ๆ เพื่อตรวจประเมิน เช่น วัดความดัน อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการไหลเวียนของเลือด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ มีการติดตามประเมินผลอาการ ให้คำแนะนำ และสอบถามคุณภาพ การให้บริการ หลังจากส่งต่อผู้ป่วยให้กับสถานพยาบาลแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ช่องทาง การให้บริการของศูนย์แจ้งเหตุฯ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น ป้ายข้างรถ เว็บไซต์ สื่อโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ ญาติหรือ ผู้ป่วยสามารถติดต่อขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ เป็นรายการนิ ที่ร้องขอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และอธิบายเกี่ยวกับอาการ การช่วยเหลือ ตลอดจนสิทธิการรักษาของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำรถฉุกเฉิน ทำให้รู้สึกเชื่อถือและวางใจที่ได้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับอุปกรณ์การแพทย์ และอุปกรณ์ช่วยเหลือ ประจํารถปฏิบัติการแพทย์ มีประสิทธิภาพดี และพร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60) รองลงมาคือ รถปฏิบัติการแพทย์ ที่ให้บริการ มีลักษณะพิเศษจดจำได้ง่าย เปิดไฟ และเปิดเสียงเตือน ขณะออกปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20)

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วน จังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.40	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.526	90.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.397	87.94	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.596	91.92	มากที่สุด
รวม	4.497	89.94	มาก

จากตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการการดูแล ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.596 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.92) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.526 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.397 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.94)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. บริการดี เป็นกันเอง เครื่องมือช่วยเหลือพร้อม
2. รถมารับเร็ว พยาบาลเก่งช่วยยายให้ดีขึ้น เครื่องมือสะอาด
3. รถมารับเร็วทำให้ไปถึงโรงพยาบาลได้ปลอดภัย
4. เจ้าหน้าที่พูดจาดีมาก ช่วยเหลืออธิบายดีมาก
5. รอดชีวิตปลอดภัย เพราะได้รถกู้ชีพ พยาบาลที่ไปรับดีมาก
6. ทีมกู้ชีพพูดจาดี ช่วยเหลือคุณพ่อเต็มที่ รถใหม่ สะอาด เครื่องช่วยชีวิตครบครัน ดูแลอย่างดี ถึงคุณพ่อก็จะไม่รอด
7. รถดี สะอาด แอร์เย็น พยาบาลอธิบายดี ดูแลดี
8. บริการดี ทำให้คุณพ่อไม่พิการเพราะไปส่งโรงพยาบาลได้ทัน
9. รถกู้ชีพมาถึงเร็ว
10. เจ้าหน้าที่พูดจาดี ปฏิบัติการช่วยเหลือได้ดี
11. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือได้เร็ว
12. รถกู้ชีพมาถึงเร็วมาก เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดีมาก
13. อยากให้น้ำหวานเย็นๆ ในรถ
14. รถกู้ชีพไปส่งปลอดภัย ได้ใช้สิทธิ พรบ. โรงพยาบาลราชเวช
15. ต้องการให้มีบริการรับกลับบ้านด้วย ถ้าหมอไม่ให้นอนโรงพยาบาล
16. เจ้าหน้าที่ช่วยปั๊มหัวใจได้เก่งมาก ทำให้พ่อกลับมาและขอบคุณที่ไปส่งโรงพยาบาล-รับกลับบ้านตอนยังมีชีวิตอยู่
17. ขับรถเร็วมากกลัวอุบัติเหตุ
18. ดีทุกอย่าง กู้ชีพบริการดีประทับใจ

สรุปในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ภารกิจงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	4.848	96.96	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.543	90.86	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.626	92.52	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.497	89.94	มาก
รวม	4.628	92.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.628 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.56) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2568 กลุ่มตัวอย่างงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) จำนวน 50 คน งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 373 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 362 คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ภารกิจงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	4.848	96.96	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.543	90.86	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.626	92.52	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.497	89.94	มาก
รวม	4.628	92.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.628 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.56) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจการให้บริการงานจำแนกตามงานบริการ

2.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.833	96.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.88	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.86	97.20	มากที่สุด
รวม	4.848	96.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.833 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.66) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40) ตามลำดับ

2.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.465	89.30	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.667	93.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.53	90.60	มากที่สุด
รวม	4.543	90.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.667 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.34) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.465 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.30) ตามลำดับ

2.3 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอน มาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 5.4 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอน มาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.646	92.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.595	91.90	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.593	91.86	มากที่สุด
รวม	4.626	92.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.4 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอน มาสังกัด อบจ.อบ.) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ

92.52) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.646 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.595 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.90) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.593 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86) ตามลำดับ

2.4 งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 5.5 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.40	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.526	90.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.397	87.94	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.596	91.92	มากที่สุด
รวม	4.497	89.94	มาก

จากตารางที่ 5.5 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการการดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.596 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.92) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.526 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.397 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.94)

5.2 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน

1. ข้อเสนอแนะงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นส่วนใหญ่ ชื่นชมการทำงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ดับเพลิงกระตือรือร้นตั้งใจทำงานมาก เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประสานงาน อำนวยความสะดวก บริการดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ

ที่ได้ค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ และด้านช่องทางการติดต่อ สายด่วน 1669 จำได้ง่าย เป็นที่พึง
ของประชาชน ประสานงานง่าย รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การ บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ผู้ที่มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีมาก ช่วยอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ
ที่เดินทางลำบาก พึงพอใจมาก อยากให้มีโครงการต่อเนื่องหรือมาให้บริการให้บ่อยขึ้น อยากให้มีโครงการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ พบประชาชน เป็นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกมากขึ้นโดยเฉพาะ
การให้ความรู้กับประชาชน ควรให้มีบริการตรวจสุขภาพประชาชนทุกปี มี 1 ราย ที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่
ที่มาให้บริการไม่เพียงพอ และ มี 1 ราย ที่เห็นว่ายังไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ถ้ำไอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นที่ชื่นชมการทำงานของบุคลากร เช่น บริการดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน เจ้าหน้าที่
เป็นกันเองกับผู้ป่วยและญาติ ให้บริการประชาชนได้ดี พอใจในการรักษา เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม
แจ่มใส คุณหมอบริการดีพูดเพราะ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เพิ่มบุคลากร เช่น อยากให้มีบุคลากรเพิ่ม หมอที่ให้บริการ
ไม่เพียงพอ ขอให้เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ และอยากให้มีหมอพื้นประจำ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้ต่อเติม
อาคาร อยากให้ปรับปรุงสถานที่จอดรถ อยากให้มีศาลาพักผ่อน อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน
โรงพยาบาลฯ ขอให้เน้นเรื่องความสะดวกของบริเวณโรงพยาบาลฯ ขอบริการน้ำดื่มสะอาดที่มีบรรจุภัณฑ์
ที่ปกคอกับที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ควรซ่อมอาคารแพทย์แผนไทยให้กลับมาใช้งานได้
ตามปกติ และอยากให้มีศูนย์บริการพอกเลือดพอกไต

4. ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

เกือบทั้งหมดของความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นที่ชื่นชมการทำงานของบุคลากร เช่น บริการดี
เป็นกันเอง พยาบาลเก่งช่วยคนป่วยให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่พูดจาดีมาก ช่วยเหลืออธิบายดีมาก ทีมกู้ชีพพูดจาดี
ช่วยเหลือผู้ป่วยเต็มที่ ดีทุกอย่าง กู้ชีพบริการดีประทับใจ รองลงมาคือความคิดเห็นที่ชื่นชม เครื่องมือ
ช่วยเหลือพร้อมรถใหม่ สะอาด เครื่องช่วยชีวิตครบครัน แอร์เย็น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาถึงอย่างรวดเร็วของรถกู้ชีพ ขั้นตอนการทำงานช่วยเหลือผู้ป่วย และ
การแจ้งสิทธิของผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้มีน้ำหวานเย็น ๆ ในรถ และการขับรถ
เร็วมากกลัวอุบัติเหตุ

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนวทางการนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

1.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20) สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมการทำงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40) ถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการเพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.667 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.34) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60) สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีมาก ช่วยอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุที่เดินทางลำบาก พึงพอใจมากอยากให้มีโครงการต่อเนื่องหรือมาให้บริการให้บ่อยขึ้น จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 5.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ใช้เวลาในการให้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.46	0.65	89.20	มาก
2. มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป	4.49	0.68	89.80	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้ทราบล่วงหน้า และทั่วถึง หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่านอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่นในท้องที่ รพ.สต. ไลน์ เฟสบุ๊ก ผู้นำชุมชน	4.46	0.69	89.20	มาก
2. ช่องทางการให้บริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่	4.47	0.63	89.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
1. ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งของ ที่ได้รับจากโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.65	90.00	มาก

จากตารางที่ 5.6 พบว่า มีข้อมูลที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณานำไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป ค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 และใช้เวลาในการให้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน ค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการโครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 4.47 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และมีการประชาสัมพันธ์โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ ให้ทราบ

ล่วงหน้าและทั่วถึง หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่านอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่นในท้องที่ โรงพยาบาลฯ ไลน์ เฟสบุ๊ก ผู้นำชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ได้แก่ ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งของ ที่ได้รับจาก โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00

โดยในข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

3.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40) และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดต่อไป

3.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 5.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ้ำไอนมา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง นอกจากที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมาย ที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.50	0.63	90.00	มาก

จากตารางที่ 5.7 พบว่า มีข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณาไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง นอกจากที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมาย ที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00

โดยในข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป และถึงแม้ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของบุคลากร ซึ่งอาจมีในโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบลบางแห่ง ซึ่งอาจหาแนวทางการเพิ่มบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้ต่อเติมอาคาร อยากให้ปรับปรุงสถานที่จอดรถ อยากให้มีศาลาพักผ่อนใช้ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโรงพยาบาลฯ ขอให้เน้นเรื่องความสะดวกของบริเวณโรงพยาบาลฯ ขอบริการน้ำดื่มสะอาดที่มีบรรจุภัณฑ์ ที่พกค้อยกับที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรซ่อมอาคารแพทย์แผนไทยให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งอาจจะต้องปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ในโรงพยาบาลฯ บางแห่ง จึงอาจทำการสำรวจความต้องการการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการต่อไป

4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

4.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.596 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.92) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.526 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.52) ซึ่งทั้งสองด้านนี้ควรรักษาคุณภาพของงานบริการในระดับมากที่สุดต่อไป

4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 5.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พร้อมรถพยาบาลมาถึงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ได้รับแจ้ง	4.23	0.51	84.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย และสังเกตอาการสำคัญทันที เช่น เรียกหรือถามเพื่อดูการตอบสนองการตรวจชีพจร ตรวจสีผิว การเคลื่อนไหว ตรวจบริเวณที่เจ็บปวด	4.49	0.58	89.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่คัดกรองจดข้อมูลประวัติ รายละเอียดอาการเจ็บป่วยสำคัญ และส่งต่อให้กับสถานพยาบาล	4.45	0.65	89.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่คัดกรองประสานงานสถานพยาบาลที่เหมาะสมและสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย	4.48	0.64	89.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ญาติของผู้ป่วยเตรียมเอกสารสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย และสิ่งจำเป็นเพื่อติดตามผู้ป่วยไปสถานพยาบาล	4.49	0.61	89.80	มาก

ตารางที่ 5.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก 24 ชั่วโมง	4.48	0.62	89.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ให้การช่วยเหลือผู้ป่วย และญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น	4.08	0.55	81.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความรู้และทักษะในการประเมินอาการ และช่วยเหลือผู้ป่วยทันทีที่ไปถึง	4.42	0.62	88.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
1. ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเพียงพอ	4.45	0.45	89.00	มาก

จากตารางที่ 5.8 พบว่า มีข้อมูลที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะพิจารณาไปปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย และสังเกตอาการสำคัญทันที เช่น เรียกหรือถามเพื่อดูการตอบสนอง การตรวจชีพจร ตรวจสีผิว การเคลื่อนไหว ตรวจบริเวณที่เจ็บปวด และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ญาติของผู้ป่วยเตรียมการเอกสารสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย และสิ่งจำเป็นเพื่อติดตามผู้ป่วยไปสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 เท่ากัน รองลงมา เจ้าหน้าที่คัดกรองประสานงานสถานพยาบาลที่เหมาะสมและสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 เจ้าหน้าที่คัดกรองจดข้อมูลประวัติ รายละเอียดอาการเจ็บป่วยสำคัญ และส่งต่อไปยังสถานพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 และเจ้าหน้าที่พร้อมรถพยาบาลมาถึงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก 24 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความรู้และทักษะในการประเมินอาการและช่วยเหลือผู้ป่วย ทันทีที่ไปถึง ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.40 และเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ได้แก่ ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00

โดยในข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ด้านความคิดเห็นที่ชื่นชม เช่น เครื่องมือช่วยเหลือพร้อม รถใหม่ สะอาด เครื่องช่วยชีวิตครบครัน แอร์เย็น ซึ่งสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ควรรักษาคุณภาพของการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป และถึงแม้ว่าเกือบทั้งหมดของความคิดเห็นจะไม่สอดคล้องกับผลการประเมินในภาพรวม เช่น บริการดีเป็นกันเอง พยาบาลเก่งช่วยคนป่วยให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่พูดจาดีมาก ช่วยเหลืออธิบายดีมาก ทีมกู้ภัยพูดจาดีช่วยเหลือผู้ป่วยเต็มที่ ดีทุกอย่าง กู้ชีพบริการดีประทับใจ ควรรักษาคุณภาพในด้านที่ได้รับการชื่นชม หรือนำความชื่นชมนี้มาประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เช่น จัดทำสื่อวิดิทัศน์เผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ หลาย ๆ ช่องทาง

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินงานในการบริการที่
อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทมีเดีย
มาร์เก็ตติ้ง.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
**ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลาปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. สงขลา : คณะ
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์
ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
7: 105-146.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (2560). **การวัดความพึงพอใจ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
www.kc.bma.go.th/Wed-Edu/WebLibrary/PDF. วันที่ 20 กรกฎาคม 2560.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.npu.ac.th/General/pdf>. วันที่ 19 มิถุนายน 2567.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนา
ทรัพยากรการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html>. วันที่ 1 มิถุนายน
2558.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2563). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563**. อุบลราชธานี :
ฟ้าใสก๊อบปี้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2564). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2564**. อุบลราชธานี :
ฟ้าใสก๊อบปี้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2565). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565**.
อุบลราชธานี : ฟ้าใสก๊อบปี้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2566). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2566**.
อุบลราชธานี : ฟ้าใสก๊อบปี้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2567). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2567**.
อุบลราชธานี : ฟ้าใสก๊อบปี้.

มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพ. (2555). **วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.**

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>. วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2568). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน)**

[ออนไลน์]. เข้าถึงจาก : <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData> วันที่ 28 กรกฎาคม 2568

สมิต สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.

อำนาจ บัญรัตนโมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

Yamane, Taro. (1970). **Statistics-An Introductory Analysis.** 2nd ed. Tokyo : John Weather Hill.

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568

 โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ขอความกรุณา ท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านได้รับการบริการหรืออยู่ในเหตุการณ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในข้อใด

- | | | |
|---|--|--|
| 1 ☐ ระวังเหตุเหตุไฟไหม้ | 5 ☐ อุบัติเหตุทางถนน | 9 ☐ ขอความอนุเคราะห์เครื่องสูบน้ำ |
| 2 ☐ ตัดต้นไม้ | 6 ☐ อุบัติเหตุทางน้ำ | |
| 3 ☐ จับสัตว์มีพิษ / เลื้อยคลาน | 7 ☐ อุทกภัย | |
| 4 ☐ ช่วยเหลือประชาชน | 8 ☐ ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ | |

2. ท่านเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการประเภทใด

- 1 ☐ ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
- 2 ☐ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เกิดเหตุ เช่น นายกเทศมนตรี นายก อบต. สมาชิกสภาฯ เจ้าหน้าที่ของ

หน่วยงานอื่น ๆ ที่ร่วมปฏิบัติงานระงับเหตุ

- 3 ☐ สมาชิกครัวเรือนของผู้เสียหาย/ผู้เสียหาย จากเหตุสาธารณภัย
- 4 ☐ เพื่อนบ้าน ผู้แจ้งเหตุ หรือประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์

3. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (กรณีท่านเป็นผู้แจ้งเหตุ)

- 1 ☐ สายด่วน 1669
- 2 ☐ ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ การประสานงานผ่านผู้นำชุมชน
- 3 ☐ ผู้ตอบไม่ทราบ เนื่องจากไม่ใช่ผู้ติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ☐ ชาย 1 ☐ หญิง

2. อายุ ปี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2	ขั้นตอนในการติดต่อแจ้งเหตุ/ขอรับบริการ สะดวก ไม่ยุ่งยาก หมายเลขโทรศัพท์จดจำง่าย					
3	ใช้เวลาในการระงับเหตุ/ให้บริการ อย่างรวดเร็ว หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
4	การแจ้งเหตุ / ขอรับบริการ ผ่านช่องทางสายด่วน 1669 สะดวกจดจำง่าย					
5	มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ วิทยุ เฟสบุ๊ก ไลน์					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
6	เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ / รับเรื่อง รับแจ้งด้วยน้ำเสียงสุภาพ ชัดเจน กระตือรือร้น					
7	เจ้าหน้าที่ที่เข้าไประงับเหตุ / ให้บริการ มีความรู้ และทักษะในการระงับเหตุ และตระหนักถึงความปลอดภัย					
8	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานเพื่อเข้าระงับเหตุ / ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ						
9	รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือ เครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
10	รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือ เครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย					
11	รถดับเพลิง รถน้ำ เครื่องมือ เครื่องจักร สารเคมี ที่ใช้ในการระงับเหตุ / ให้บริการ มีความเพียงพอต่อการระงับเหตุ / ให้บริการ ที่เกิดขึ้น					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะงานบริการของการช่วยเหลือสาธารณภัย

.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ปี 2568

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีการแจ้งนัดหมายสถานที่ และเวลาการให้บริการล่วงหน้า					
2	มีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
3	ขั้นตอนในการรับบริการงานโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก					
4	มีการลงทะเบียนรับบริการบริการ และมีบันทึกประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน					
5	ใช้เวลาในการให้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน					
6	มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป					
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
7	มีการประชาสัมพันธ์งานโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ ให้ทราบล่วงหน้าและทั่วถึง หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่านอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่นในท้องที่ รพ.สต. ไลน์ เฟสบุ๊ก ผู้นำชุมชน					
8	ช่องทางการให้บริการของโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ ณ สถานที่นัดหมายในพื้นที่ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่					
	ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร					
9	เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส					
10	เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ มีความรู้และทักษะ เหมาะสมกับงานบริการที่ท่านได้รับ					
11	เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
12	เจ้าหน้าที่ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานบริการได้ดี					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่					
13	วัสดุ อุปกรณ์ (อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์สาธิต สื่อความรู้) มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สามารถใช้การได้ดี เหมาะสม					
14	ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งของ ที่ได้รับจากโครงการสร้างเสริมสุขภาพฯ มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
15	สถานที่จัดการให้บริการ สามารถเข้าถึงสะดวก สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมกับงานบริการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) คือ

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568

 โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
 งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหาร
 ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของ
 ประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ขอความกรุณา
 ท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อ
 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหาร
 ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี**

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอยู่ในเขตบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 อุบลราชธานีในกลุ่มใด

- 1 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 1 เขตอำเภอเขื่องใน
- 2 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 2 เขตอำเภอม่วงสามสิบ และเหล่าเสือโก้ก
- 3 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 3 เขตอำเภอตาลสุม และดอนมดแดง
- 4 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 4 เขตอำเภอศรีเมืองใหม่ นาตาล และตระการพืชผล
- 5 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 5 เขตอำเภอโขงเจียม และพิบูลมังสาหาร
- 6 ☐ กลุ่มพื้นที่สุขภาพที่ 6 เขตอำเภวารินชำราบ นาเยีย สุวารีระวงศ์ นาจะหลวย และบุญศรี

2. ขนาดของ รพ.สต.ที่ไปรับบริการ 1 ☐ ใหญ่ (L) 2 ☐ กลาง (M) 3 ☐ เล็ก (S)

3. ท่านได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 อุบลราชธานี ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| 1 ☐ ไปรับบริการที่ รพ.สต. | 4 ☐ เจ้าหน้าที่ รพ.สต. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ |
| 2 ☐ ไปรับบริการ ณ สถานที่นัด | 5 ☐ เจ้าหน้าที่ รพ.สต. ให้คำปรึกษาทางช่องทาง |
| 3 ☐ เจ้าหน้าที่ของ รพ.สต.มาให้บริการที่บ้าน | ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก |

4. ท่านได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
อุบลราชธานี รูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ☐ บริการอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ
2 ☐ บริการตรวจวินิจฉัยเมื่อเจ็บป่วย ตรวจครรภ์ ปรึกษา และเวชภัณฑ์ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3 ☐ บริการทันตกรรม 4 ☐ บริการแพทย์แผนไทย
5 ☐ บริการให้ความรู้ด้วยกิจกรรมป้องกันและควบคุมโรค หรือกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ
6 ☐ บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ (เยี่ยมบ้าน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ☐ ชาย 1 ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
1 ☐ ประถมศึกษา 2 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) 3 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.
4 ☐ อนุปริญญา / ปวส. 5 ☐ ปริญญาตรี 6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. การประกอบอาชีพ
1 ☐ เกษตรกร 2 ☐ รับจ้าง 3 ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
4 ☐ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ 5 ☐ ค้าขาย 6 ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
1	ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการแจ้งขั้นตอนในการรับบริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2	มีการชักประวัติ และมีการบันทึกประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน					
3	มีการตรวจคัดกรอง ชั่งน้ำหนัก ส่วนสูง วัดความดัน วัดชีพจร ก่อนการให้บริการ					
4	ใช้เวลาในการให้บริการ อย่างรวดเร็ว					
5	มีการนัดหมายล่วงหน้า กรณีไปให้บริการนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือนัดหมายเพื่อติดตามอาการ					
6	มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป					
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
7	มีการประชาสัมพันธ์งานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ทราบ หลายช่องทาง เช่น ประสานผ่าน อสม. อสส. ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ออนไลน์ ฯลฯ					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
8	มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง นอกจากที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น สถานที่นัดหมายที่บ้าน โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก					
	ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร					
9	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
10	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้และทักษะ เหมาะสมกับงานบริการที่ท่านได้รับ					
11	เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานบริการของ ได้อย่างดี					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่					
13	วัสดุ อุปกรณ์ (อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์สาธิต สื่อความรู้) มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สามารถใช้ได้ อย่างดี เหมาะสม					
14	ยา เวชภัณฑ์ วัสดุ และสิ่งของ ที่ได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
15	สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถเข้าถึงสะดวก มีป้ายบอกแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย					
17	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำ ระบบระบายอากาศ (พัดลม หรือแอร์) เพียงพอเหมาะสม					
18	มีการจัดการป้องกันโรคติดต่อ / การติดเชื้อ อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คือ

.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รหัส (1 แดง) (2 เหลือง) (3 เขียว) (4 ขาว) เหตุ วันที่
เบอร์โทรผู้แจ้ง หน่วยปฏิบัติการที่ดำเนินการ ☐ BLS ☐ ALS

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการ การแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 ขอความกรุณา
ท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล
ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- หน่วยบริการที่ให้บริการ (สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก) 1 ☐ BLS 2 ☐ ALS
- ประเภทของการแจ้งเหตุ
 - ☐ บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก
 - ☐ อุบัติเหตุทางถนน 3 ☐ ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท
 - ☐ เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง
- อายุ ปี
- ท่านมีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้งอย่างไร
 - ☐ เป็นญาติ 2 ☐ เป็นผู้ป่วย 3 ☐ ผู้เห็นการให้บริการ
- การประกอบอาชีพ
 - ☐ เกษตรกร 2 ☐ รับจ้าง 3 ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ☐ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ 5 ☐ ค้าขาย 6 ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทางด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่พร้อมรถพยาบาลมาถึงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ได้รับแจ้ง					
2	เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย และสังเกตอาการสำคัญทันที เช่น เรียกหรือถามเพื่อดูการตอบสนอง การตรวจชีพจร ตรวจสีผิว การเคลื่อนไหว ตรวจบริเวณที่เจ็บปวด					
3	เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ ในการวัดสัญญาณต่าง ๆ เพื่อตรวจประเมิน เช่น วัดความดัน อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการไหลเวียนของเลือด เป็นต้น					
4	เจ้าหน้าที่คัดกรองเข้าปฐมพยาบาลผู้ป่วยทันที เช่น การห้ามเลือด ช่วยหายใจ					
5	เจ้าหน้าที่คัดกรองจดข้อมูลประวัติ รายละเอียดอาการเจ็บป่วยสำคัญ และส่งต่อไปให้กับสถานพยาบาล					
6	เจ้าหน้าที่คัดกรองประสานงานสถานพยาบาลที่เหมาะสมและสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย					
7	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ญาติของผู้ป่วยเตรียมการเอกสารสิทธิบัตรต่าง ๆ ของผู้ป่วย และสิ่งจำเป็นเพื่อติดตามผู้ป่วยไปสถานพยาบาล					
8	มีการติดตามประเมินผลอาการ ให้คำแนะนำ และสอบถามคุณภาพการให้บริการ หลังจากส่งต่อผู้ป่วยให้กับสถานพยาบาลแล้ว					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
9	ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จัดง่าย ติดต่อสะดวก 24 ชั่วโมง					
10	ญาติหรือผู้ป่วยสามารถติดต่อขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ เป็นรายการที่ร้องขอ					
11	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการของงานศูนย์รับแจ้งเหตุฯ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น ป้ายข้างรถ เว็บไซต์ สื่อโฆษณา					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
12	เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ให้การช่วยเหลือผู้ป่วย และญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น					
13	เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความรู้และทักษะในการประเมินอาการ และช่วยเหลือผู้ป่วย ทันทีที่ไปถึง					
13	เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และอธิบายเกี่ยวกับอาการ การช่วยเหลือ ตลอดจนสิทธิการรักษาของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี					
14	การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำรถฉุกเฉิน ทำให้รู้สึกเชื่อถือ และวางใจที่ได้รับบริการ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่						
15	รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินที่ให้บริการ มีลักษณะพิเศษจดจำได้ง่าย เปิดไฟ และเปิดเสียงเตือน ขณะออกปฏิบัติงาน					
16	อุปกรณ์การแพทย์ และอุปกรณ์ช่วยเหลือประจำรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินมีประสิทธิภาพดี และพร้อมใช้งาน					
17	ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเพียงพอ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ควรจะพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการ การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อย่างไรบ้าง

.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป
คณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ภาคผนวก 2 ภาพการรวบรวมข้อมูล

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)



2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

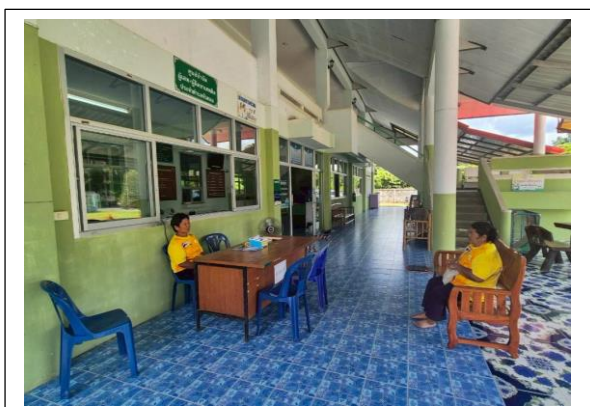
โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ถ้ำแซ่



3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็ก (S)

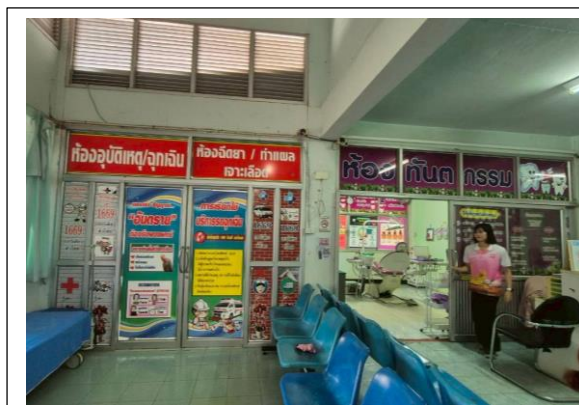
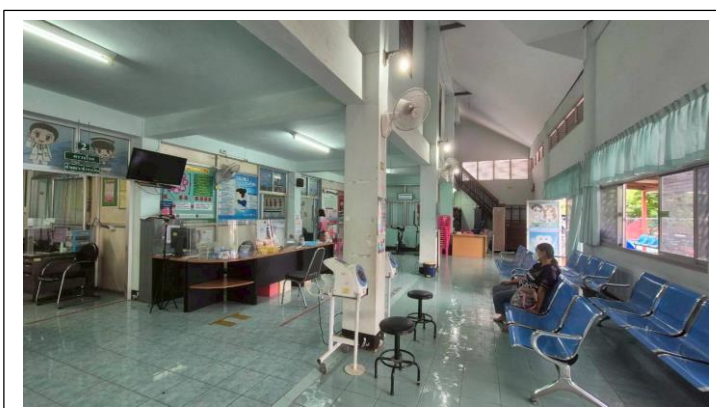
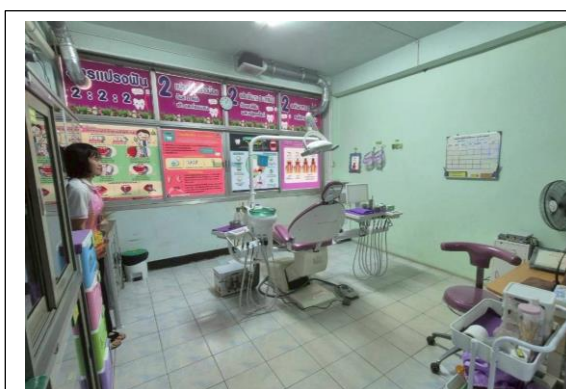
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หัวดอน



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง (M)
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เหล่าเสือโก้ก



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (L)
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดงบัง (ดอนมดแดง)



4. งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



