

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกบริหารส่วนตำบล ปลัดบริหารส่วนตำบล สมาชิกบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60

2.3 ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80

2.4 ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40

2.5 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึง
ปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น

2. ควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น

3. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้าย.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	62
สรุปผล.....	62
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	81
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	90
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	92

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลของตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์.....	8
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดย เฉลี่ยต่อปี.....	34
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ.....	36
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็น รายด้าน.....	37
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ.....	38
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	39
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	40
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยรวม และเป็นรายด้าน.....	42
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	43
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	45
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	47
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	48
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	49
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	50
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	52
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	53
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	55
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและ เป็นรายด้าน.....	57
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	58
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทาง การให้บริการ.....	59
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	60
28	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61
29	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	91

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
---	---------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 74 - 75)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล การกระจายอำนาจ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว นั้น ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559) ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นกลางและ

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 278 คน (ร้อยละ 69.50) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.25) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) อื่นๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.75)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.75) 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75) และ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 183 คน (ร้อยละ 45.75) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.50) และมากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.75)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน 3) ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) 4) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และ 5) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังตาราง 3 - 28

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า

อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	4.50	0.55	90.00	มาก
3. ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวม ทุกด้าน)	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.54	0.57	90.80	มากที่สุด
5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.55	0.52	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแยกเป็นโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 โครงการ และอยู่ในระดับมาก 1 โครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.54$,

S.D. = 0.57) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) และด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดังตาราง 4 - 8

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.48	90.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน
การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.52	0.41	90.40	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.48	0.45	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	0.53	90.00	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.51	0.48	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.41) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.50) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.53) และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.45)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.42	0.58	88.40	มาก
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.53	0.49	90.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.49) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.49) และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.58)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.50	0.54	90.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.44	0.55	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.54) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.55)

ได้รับการ ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต., 2558)

จากเหตุผลข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,633 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในงานบริการ 5 โครงการ ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
3. ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

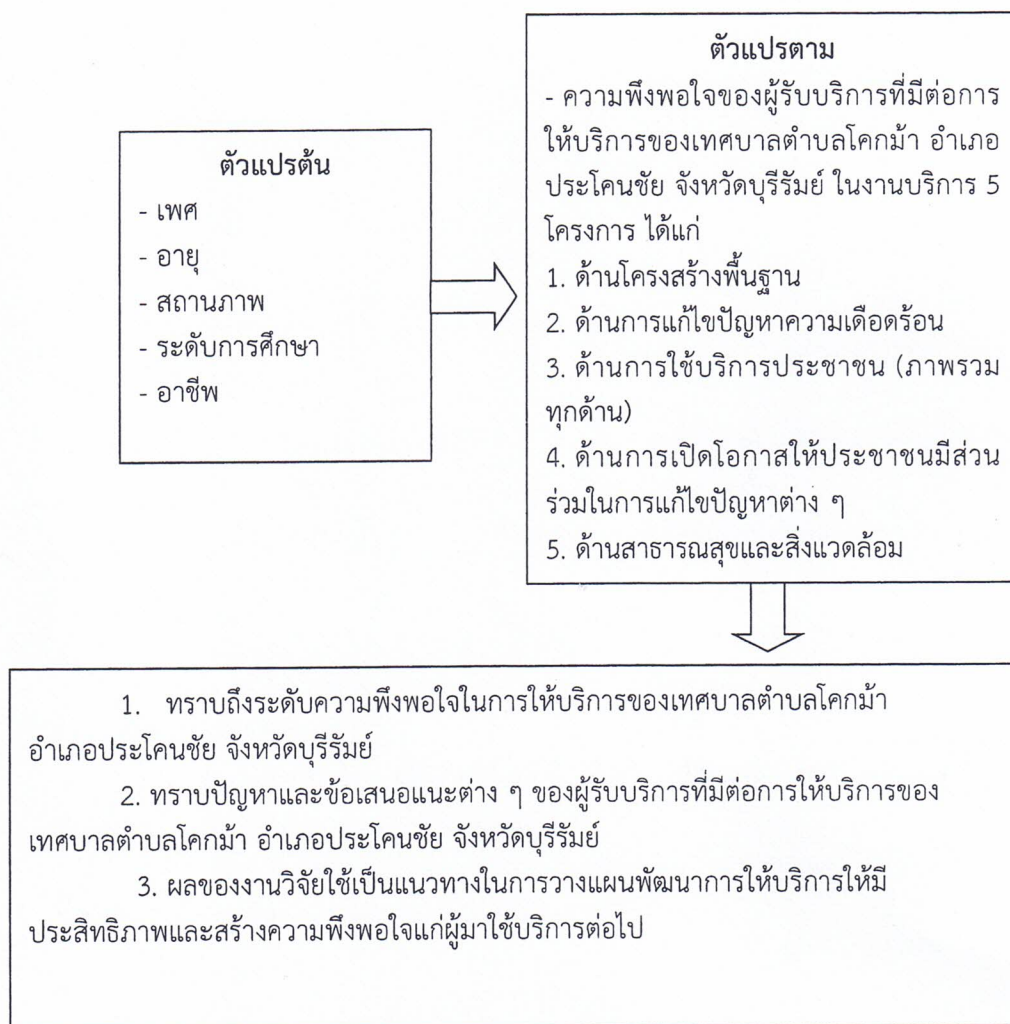
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนพฤษภาคม - เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

และมีรายได้ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุมภู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุมภู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึง

พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน)

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงตอย อำเภอต๋อยสะเท็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

อานีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพนธ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,633 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 20 ข้อ 2) ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน จำนวน 20 ข้อ 3) ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) จำนวน 20 ข้อ 4) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จำนวน 20 ข้อ และ 5) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำแบบสอบถามตามตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.862 - 0.909 (ตาราง 29 ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.776 - 0.912 (ตาราง 29 ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ}}{5} \times 100$$

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ความถี่ (Frequency)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
3. ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	189	47.25
1.2 หญิง	211	52.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	45	11.25
2.2 30 - 40 ปี	87	21.75
2.3 41 - 50 ปี	104	26.00
2.4 50 ปีขึ้นไป	164	41.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	32	8.00
3.2 สมรส	358	89.50
3.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10	2.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	259	64.75
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	101	25.25
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	7.00
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	10	2.50
4.5 ปริญญาตรี	2	0.50
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	278	69.50
5.2 รับจ้างทั่วไป	97	24.25
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
5.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	10	2.50
5.5 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	8	2.00
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	198	49.50
6.2 5,000 - 10,000 บาท	103	25.75
6.3 10,001 - 15,000 บาท	82	20.50
6.4 15,001 - 20,000 บาท	15	3.75
6.5 20,001 - 25,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	183	45.75
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	126	31.50
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	91	22.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.75) และเป็นเพศชาย จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25)
2. อายุส่วนใหญ่อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.00) รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.75) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 358 คน (ร้อยละ 89.50) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 259 คน (ร้อยละ 64.75) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.00) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) และปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50)

บริการเสร็จผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

- 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 3.7 ทำงานเป็นทีม
- 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ปราศร้ยไผเราะ
 - 4.5 เหมาะสมโอกาส
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

6.10 ตอนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการคือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่ง

เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้

เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง

4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีการยาทที่ดี

ของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็น

ได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบ

บริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานให้อ่านง่ายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
 2. ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
 3. ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
 4. ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
 5. ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม
2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
- 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล

2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้งานในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของ ทศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้ บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็น มาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สัก แต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการ ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจ

ทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขพอใจอันเนื่องกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546: 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาสั้นๆ และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษฎา เพิ่มทั้นจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงาน แนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.52) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.47) และรองลงมา

อันดับที่สองคือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.51)

จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและ

ระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

นาริรัตน์ ชูชฉา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลางและเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากคือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระดับ 8

รัชนิกร โทธิ่ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยแตกต่างกัน

วรณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของ อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สฤษดี ธัญกิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไป เทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

2. องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าพอใจ ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ พอใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลโคกม้าอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอประโคนชัย ห่างจากอำเภอประโคนชัยประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 39 กิโลเมตร อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกม้า ตั้งอยู่ที่บ้านโคกจั่ว หมู่ที่ 8 ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทางจากแยกทางหลวงหมายเลข 219 (สายทางบุรีรัมย์ - ประโคนชัย) ไปยังที่เทศบาลตำบลโคกม้า ประมาณ 1.5 กิโลเมตร

ทิศเหนือ มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลบ้านไทรและตำบลโคกตูม

ทิศใต้ มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลประโคนชัยและตำบลประทัดบุ

ทิศตะวันออกมีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลประโคนชัย

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลตะโกตาพิ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลโคกม้า มีเนื้อที่ประมาณ 38.255 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 23,909.38 ไร่) ระดับความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 161 – 167 เมตร มีสภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีลักษณะลาดต่ำจากทิศตะวันตก

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน ช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน

ฤดูหนาว ช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนมกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่เป็นดินชุดโคราช และดินชุดร้อยเอ็ด มีลักษณะดินบนเป็นดินทรายปนดินร่วน หรือดินร่วนปนทราย มีสีน้ำตาลเข้มหรือสีน้ำตาล ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1.5.1 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

- | | |
|------------------------|---------------|
| - อ่างเก็บน้ำ | จำนวน 1 แห่ง |
| - ห้วย หนองน้ำ และคลอง | จำนวน 19 แห่ง |

1.5.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|-----------------|----------------|
| - บ่อน้ำบาดาล | จำนวน 310 แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | จำนวน 5 แห่ง |
| - ประปาหมู่บ้าน | จำนวน 7 แห่ง |

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

มีลักษณะเป็นป่าเต็งรัง เป็นป่าโปร่ง ต้นไม้มีขนาดเล็ก แคะแกร็น พันธุ์ไม้ที่พบมาก ได้แก่ ไม้เต็งรัง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกม้า มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง | หมู่ที่ 2 บ้านโคกม้า |
| หมู่ที่ 3 บ้านตะลุงเก่า | หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพชร |
| หมู่ที่ 5 บ้านฉันทเพล | หมู่ที่ 6 บ้านเกียรติเจริญ |
| หมู่ที่ 7 บ้านหนองปรือ | หมู่ที่ 8 บ้านโคกจั่ว |
| หมู่ที่ 9 บ้านตะลุงเก่า | |

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลโคกม้า แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

2.2.1 เขตที่ 1 มีจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง | หมู่ที่ 2 บ้านโคกม้า |
| หมู่ที่ 7 บ้านหนองปรือ | หมู่ที่ 8 บ้านโคกจั่ว |

2.2.2 เขตที่ 2 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| หมู่ที่ 3 บ้านตะลุงเก่า | หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพชร |
| หมู่ที่ 5 บ้านฉันทเพล | หมู่ที่ 6 บ้านเกียรติเจริญ |
| หมู่ที่ 9 บ้านตะลุงเก่า | |

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเทศบาลตำบลโคกม้า มีประชากรทั้งสิ้น 7,633 คน แยกเป็นชาย 3,823 คน เป็นหญิง 3,810 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,192 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ยประมาณ 156 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตาราง 1 ข้อมูลของตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง	300	490	492	982
หมู่ที่ 2 บ้านโคกม้า	229	457	465	922
หมู่ที่ 3 บ้านตลุงเก่า	273	467	526	993
หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพชร	318	593	565	1,158
หมู่ที่ 5 บ้านฉันทเพล	227	370	384	754
หมู่ที่ 6 บ้านเกียรติเจริญ	180	306	347	653
หมู่ที่ 7 บ้านหนองปรือ	108	221	212	433
หมู่ที่ 8 บ้านโคกจิว	390	599	540	1,139
หมู่ที่ 9 บ้านตลุงเก่า	167	320	279	599
รวม	2,192	3,823	3,810	7,633

ที่มา : เทศบาลตำบลโคกม้า (2562)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 9 แห่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนทางหลวง 2 สาย คือ ทางหลวงสาย 24 (โชคชัย - เดชอุดม) และทางหลวงสาย 219 (สายบุรีรัมย์ - ประโคนชัย) ผ่านเขตเทศบาลตำบล ภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก นอกจากนี้ยังมีถนนลาดยาง และถนนดินเพื่อการเกษตรอีกหลายสาย

5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 9 หมู่บ้าน
- จำนวนหมู่บ้านที่มีหลอดไฟสาธารณะริมถนน จำนวน 9 หมู่บ้าน
- จำนวนครัวเรือนที่ไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,002 ครัวเรือน

5.3 การประปา

- จำนวนประปาหมู่บ้านที่เทศบาลดำเนินการ จำนวน 6 แห่ง
- จำนวนประปาที่หมู่บ้านดำเนินการเอง จำนวน 1 แห่ง

5.4 การสื่อสาร

- มีระบบเสียงตามสาย จำนวน 9 หมู่บ้าน
- หอกระจายข่าว จำนวน 8 แห่ง
- ศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 9 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

6.3 การท่องเที่ยว ได้แก่ คูน้ำและคันดินโบราณตะลุงเก่า

6.3 อุตสาหกรรม ได้แก่ บริษัทรับเบอร์แลนด์ จำกัด บริษัทนอร์ทอิส รับเบอร์ จำกัด

และบริษัทคาร์กิล จำกัด

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลด้านการเกษตร ประกอบด้วย

- ทำนา เช่น การปลูกข้าว
- ทำไร่ เช่น การปลูกยางพารา การปลูกมันสำปะหลัง การปลูกอ้อย
- ทำสวน เช่น การปลูกผัก พืชสวนครัวต่าง ๆ

7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร ประกอบด้วย

- อ่างเก็บน้ำหนองโสน
- ลำไทรโยง

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค) ประกอบด้วย

- บ่อน้ำบาดาล จำนวน 310 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

8. ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา ได้แก่ ศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี ได้แก่

- ประเพณีวันสงกรานต์
- งานแห่เทียนเข้าพรรษา
- ประเพณีแข่งโพนตา
- ประเพณีลอยกระทง

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

- เครื่องจักรสาน เช่น ไซ สุ่ม ช้อง ลอบ และแห
- การทอเสื่อ
- การทอผ้าไหม ผ้ามัดหมี่
- ภาษาถิ่น คือ ภาษาเขมร

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ ผ้าไหมบ้านฉนวน

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกม้า ได้แก่ ป่าไม้ ป่าโคกโพธิ์ ทำเลเลี้ยงสัตว์โคกเพชร และทำเลเลี้ยงสัตว์บ่อเจียนนา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ

มณีนี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ศิริวรรณ สิริพิทุโธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถั่วคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกัมข้วน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจเนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจกแจงได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ คังชะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร (2549) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับ

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.54) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.56) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50)

2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ดังตาราง 9 - 13

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยรวมและ
เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.53	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.58	89.60	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.59	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.50	0.55	90.00	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับ
มาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอน
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.46	0.52	89.20	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.49	0.59	89.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านกระบวนการและขั้นตอน
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ
มากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความ
สะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50) ขั้นตอนการ
ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.48) มีผังลำดับขั้นตอน
และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการ
มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) และความชัดเจนใน
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.56	0.52	91.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.46	0.56	89.20	มาก
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.44	0.59	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.51	0.53	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.52) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.56) และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.59)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.50	0.64	90.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.52	0.65	90.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.44	0.55	88.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	0.50	88.00	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.48	0.58	89.60	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ใน
ระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่
และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ
อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ
($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.65) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวาง
ตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.64) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.55) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ
เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.50)

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.60	91.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.42	0.55	88.40	มาก
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.44	0.59	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.50	0.59	90.00	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีป้ายข้อความ
บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) การจัด
สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.59) ความ
เพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$,
S.D. = 0.62) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ
น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.59) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ใน
การให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.55)

3. ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ดังตาราง 14 - 18

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.55	89.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.55)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.46	0.52	89.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.52	91.20	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.42	0.55	88.40	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.58	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.49	0.55	89.80	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.52) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.60) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.55)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.60	0.67	92.00	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.58	0.60	91.60	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.42	0.60	88.40	มาก
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.50	0.57	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.67) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.60)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.62	0.60	92.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.50	0.70	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.70)

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.48	0.60	89.60	มาก
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.50	0.57	90.00	มาก
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.46	0.56	89.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.58) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.60) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.56)

4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังตาราง 19 - 23

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.56	90.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.54	0.57	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
ที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.60) ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$,
S.D. = 0.56)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.48	0.52	89.60	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.50	0.58	90.00	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.60	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.60) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.62) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน
- หลัง ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ
ชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.48	0.60	89.60	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.53	0.59	90.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.52	0.56	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้
มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) มีความ
หลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54)
มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.59) ช่องทางการ
ให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55)
และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.60)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.60	0.63	92.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.50	0.61	90.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.59	89.20	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.66	0.61	93.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดัง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่
ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) เจ้าหน้าที่
มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย
และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.63) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย
สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.50$,
S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.59)

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.52	91.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำ ดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่
และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) เครื่องมือ
และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.56) มีป้ายข้อความบอกจุด
บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.52) ความเพียงพอ
และเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.59) และความ
เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะ
รอรับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58)

5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังตาราง 24 - 28

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและ
เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.53	90.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.52	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.51	91.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.55	0.52	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51)
ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$,
S.D. = 0.52) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.53)

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.56	0.52	91.20	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.48	0.60	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.49	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ
มากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความ
ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.56) ขั้นตอน
การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.52) มีผังลำดับ
ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) ระยะเวลา
การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.49) และ
มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.60)

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.58	0.49	89.60	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.60	0.57	90.00	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ	4.54	0.55	88.80	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.56	0.53	90.00	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55)

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.48	0.54	89.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และ
อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบใน
หน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.51) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค
ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ
และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย
สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.52) และเจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ
ขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.54)

ตาราง 28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.54	0.47	90.80	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำ ดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.57	0.51	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.51) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มี
ความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.53) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้
ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.47) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.51$,
S.D. = 0.54)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน 3) ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) 4) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และ 5) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่ง

ขณะรอรับบริการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

2.3 ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการให้บริการด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีกลองรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

2.4 ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการ

ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.5 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น
2. ควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจาก ในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ นอกจากนี้กระบวนการและขั้นตอนการมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวม

เปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนมีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ

ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรม ประจำปีท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำปีท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

3. ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ

อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการก็มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559 : 1) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของสฤณี ธิญากิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทาง

การสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรูณี เซวาน์สุชม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการงานด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมี

ความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน) และสอดคล้องกับงานวิจัยของอานิชะ เละเลี่ยมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ

และมีความพร้อมในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน และมีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559 : 1) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรีอําเภอเมือง จังหวัดนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

- 1.1 เทศบาลควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น
- 1.2 เทศบาลควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนให้

หลากหลาย

- 1.3 เจ้าหน้าที่เทศบาลควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มารับบริการทุกส่วนงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ

2.2 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละส่วนงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานนั้น ๆ

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิขนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63 - 86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. วารสารราชภัฏเพชรบุรี.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3 - 8.
- ชูลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ณัฐยา ศุภนิรติชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัด เดชทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอ
ทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารและ
พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- นาริรัตน์ ชูอัมมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์
จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจัด
จำหน่าย. รายงานการวิจัย กองอาหารสัตว์. กรุงเทพฯ : กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงาน
การวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้าน
ทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษา
เทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยาการ และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัด
เชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ
ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีภา วงศ์บุศย์รัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของ
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร โตอิ้ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศ
อำนวย จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- วรุณี เขวาร์นสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125 - 134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83 - 99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สฤชดี ธิญกิจจานุกิจ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัมณกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2559). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการนิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักนันทนาการ ก.จ. ก.ท. และ อบต. (2558). ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท.0809.3/ว380 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ : กรมการส่งเสริมการปกครอง.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสาน
วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261 - 1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาภูพจน์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. วารสารวิจัยและพัฒนาโลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49 - 60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 30 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
3. ด้านการให้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)
4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

2. ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

3. ด้านการใช้บริการประชาชน (ภาพรวมทุกด้าน)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

4. ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ					

5. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....
- 3).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....
- 3).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....
- 3).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลโคกม้า

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1.	0.901	
2.	0.815	
3.	0.804	
4.	0.818	
5.	0.851	
รวม		0.868
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.	0.896	
2.	0.799	
3.	0.776	
4.	0.831	
5.	0.847	
รวม		0.862
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.910	
2.	0.872	
3.	0.862	
4.	0.885	
5.	0.912	
รวม		0.909
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.882	
2.	0.854	
3.	0.844	
4.	0.859	
5.	0.912	
รวม		0.895

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๓๐๓๙/ ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน
ส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่
ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น	เป็นกรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	เป็นกรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	เป็นกรรมการ
๑.๘ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	เป็นกรรมการ
๑.๙ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๑๐ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	เป็นกรรมการ
๑.๑๑ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	เป็นกรรมการและ เลขานุการ

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย วางแผน เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ
๒. เสนอแนะ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการดำเนินงาน
๓. กำกับติดตามผลการดำเนินงาน

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวาย	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเกียรติ กัลยพฤกษ์	เป็นกรรมการ
๒.๓ นางทิพย์รัตน์ บุญมา	เป็นกรรมการ
๒.๔ นางสาวพัชรียา วิสัยอน	เป็นกรรมการ
๒.๕ นางสาวเสาวนิตย์ วิงมูล	เป็นกรรมการ
๒.๖ อาจารย์บัญชา...	

๒.๖ อาจารย์ปัญญา นวนสาย	เป็นกรรมการ
๒.๗ อาจารย์ธัญรัตน์ ยุทธสารเสนีย์	เป็นกรรมการ
๒.๘ อาจารย์สนธิ พาราษฎร์	เป็นกรรมการ
๒.๙ นายมานะ สลูปพล	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์ ดร. อุตมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ อาจารย์ผกามาศ มุลวันดี	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์แก้วมณี อุทัยมัย	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ อาจารย์สายฝน อุไร	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ อาจารย์ทิพย์สุดา ทาสีดำ	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ อาจารย์ ดร.สรเพชร เพียรจัด	เป็นกรรมการ
๒.๑๗ นางสาวนิตยา อุ๋นรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๘ อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๙ อาจารย์ ดร.สุขสรรค์ ชูบุญ	เป็นกรรมการ
๒.๒๐ อาจารย์ ดร. คคนางค์ ช่อชู	เป็นกรรมการ
๒.๒๑ นางกิตติสา วงศ์คำ	เป็นกรรมการ
๒.๒๒ นางธนกร จรุงรักษ์	เป็นกรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

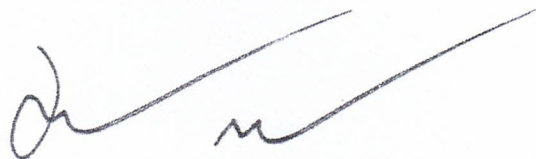
๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคณะกรรมการลำดับที่ ๒.๒ - ๒.๕ รับผิดชอบในพื้นที่ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๖ - ๒.๙ รับผิดชอบอำเภอลำปลายมาศ อำเภอบ้านด่าน และอำเภอขามเฒ่า คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๐ - ๒.๑๔ รับผิดชอบอำเภอประโคนชัย อำเภอบ้านกรวด อำเภอกระสัง อำเภอห้วยราช และอำเภอพลับพลาชัย คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๕ - ๒.๑๗ รับผิดชอบอำเภอนางรอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอโนนดินแดง อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอละหานทราย อำเภอหนองกี่ อำเภอปะคำ และอำเภอหนองหงส์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๘ - ๒.๒๒ รับผิดชอบอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ อำเภอแคนดง อำเภอพุทไธสง อำเภอคูเมือง อำเภอสตึก และอำเภอนาโพธิ์

๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล

๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์