

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคลม้า อําเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคลกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พห่าว

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครัวเรือนที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครัวเรือน/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 88.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 82.40

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 91.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.47) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

2.3 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 ด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 89.32 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 87.12

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.92

2.5 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 และด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 85.92

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามดัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำรวจความพึงพอใจในส่วนนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ ต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานสังกัดเทศบาลตำบลโคกม้า ตลอดจน ประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2564

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
 บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 28
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
 บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 47
สรุปผล.....	47
อภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	53
 บรรณานุกรม.....	 54
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	60
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	68
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	71
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล	74

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	30
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า โดยภาพรวมและผลงาน.....	31
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	32
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	32
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านซ่อมทางการให้บริการ.....	33
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	34
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	35
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านซ่อมทางการให้บริการ	36
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	37
14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	38
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	40
19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	41
20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	42
22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	43
24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	44
25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขด้านช่องทางการให้บริการ.....	44
26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	45
27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
---	-------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขได้ที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการได้ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับก่อและขันตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณสุขหรือกิจกรรมสาธารณสุขได้ที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา, 2560 : 74-75)

เทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานบริหารการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยังมีส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสังการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคงควบคุมดูแลการ

ดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (ณัด เดช ทรัพย์, 2550 : 1)

จากเหตุผลข้างต้น คณะกรรมการผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาล ตำบล ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการใหม่ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2564

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 จากการศึกษาแนวคิด และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจ ความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ด้านข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ด้านการบริการ

- 1.งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ
- 3.งานด้านการศึกษา
- 4.งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม
- 5.งานด้านสาธารณสุข

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตเทศบาลตำบล โคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็น คนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความถึง รัฐจะจ่ายอำนาจมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างโดยย่างหนึ่งของ พนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานประจำ ลูกจ้าง ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกม้า
6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวก และทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ประวัติความเป็นมา อำเภอประโคนชัย เดิมมีฐานะเป็นเมืองขึ้นกับมณฑลนครราชสีมา เรียกว่า เมืองตลุง ตั้งอยู่ที่บ้านตะลุงเก่า ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในปัจจุบัน บ้านตะลุงเก่า เดิมชื่อว่า "ปืนเดียว" เป็นภาษาเขมร ภาษาไทยเรียกว่า "ประทาย" เป็นคำนำหน้าชื่อเมือง ต่างๆ ซึ่งแปลว่า "ค่าย" บ้านตะลุงเก่ามีคูเมืองและกำแพงเมืองเป็นคันดินล้อมรอบ "เมืองตลุง" ได้ยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี พ.ศ. 2440 เรียกว่า "อำเภอตลุง" ขึ้นตรงต่อจังหวัดบุรีรัมย์และย้ายจากอำเภอเก่าอยู่ในพื้นที่ปัจจุบันก่อนเป็นอำเภอ "ประโคนชัย" จนถึงปัจจุบันนี้

ตำบลโคกม้าแต่เดิมเป็นตำบลใหญ่มีพื้นที่ครอบคลุมถึงตำบลโกรاتapi ,บ้านถนนขาด ,บ้านหนองม่วง ตำบลประโคนชัย ต่อมาระยะหนึ่งมีเขตการปกครองจำนวน 9 หมู่บ้านในปัจจุบัน

เทศบาลตำบลโคกม้า เดิมมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกม้า และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลโคกม้า ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 52 แห่ง พระราชบัญญัติสถาบัตถ์เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถาบันฯ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วน ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเทศบาลตำบลโคกม้า ประกาศ ณ วันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553



ภายในดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลโคกม้า มีองค์ประกอบ ๒ ส่วน ในส่วนวงกลมรอบนอก ชื่อ "เทศบาลตำบลโคกม้า" อยู่ด้านบน ส่วนด้านล่างจะเป็นชื่อ " อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์" ที่เทศบาลตำบลโคกม้า ตั้งอยู่ส่วนของวงกลมด้านในมีความหมายภายใต้ตามสัญลักษณ์ ดังนี้

ม้า หมายถึง ความกล้าหาญ ความอดทน ความรวดเร็ว ความคล่องตัวและความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกม้า

ห้องฟ้า หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง อยู่เย็น เป็นสุขของเทศบาลตำบลโคกม้า
ทุ่งหญ้า หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์จะปราภู

เทศบาลตำบลโคกม้าอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอประโคนชัย ห่างจากอำเภอประโคนชัยประมาณ ๔ กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 39 กิโลเมตร อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกม้า ตั้งอยู่ที่บ้านโคกจิ้ว หมู่ที่ 8 ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทางจากแยกประมาณ 1.5 ทางหลวงหมายเลข 219 (สายทางบุรีรัมย์ - ประโคนชัย) ไปยังที่เทศบาลตำบลโคกม้า กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดกับ	พื้นที่ตำบลบ้านไทรและตำบลโคกตุม
ทิศใต้	ติดกับ	พื้นที่ตำบลประโคนชัย
ทิศตะวันออก	ติดกับ	พื้นที่ตำบลประโคนชัยและประโคนชัย
ทิศตะวันตก	ติดกับ	พื้นที่ตำบลตะโภตapi

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลโคกม้า มีเนื้อที่ประมาณ 38.25 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 23,809 ไร่ระดับความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 161 - 167 เมตร มีสภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีลักษณะลาด ต่ำจากทิศตะวันตก

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกม้า มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้าน คือ

1. บ้านโคกกลาง หมู่ 1
2. บ้านโคกม้า หมู่ 2
3. บ้านตะลุงเก่า หมู่ 3
4. บ้านโคกเพชร หมู่ 4

5. บ้านฉันเพล หมู่ 5
6. บ้านเกียรติเจริญ หมู่ 6
7. บ้านหนองปรือ หมู่ 7
8. บ้านโคกจี้ว หมู่ 8
9. บ้านตะลุงเก่า หมู่ 9

เทศบาลตำบลโคกม้า มีประชากรทั้งสิ้น 7,695 คน แยกเป็นชาย 3,842 คน หญิง 3,853

คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2359 ครัวเรือน รายละเอียดดังตาราง

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนหลังคาเรือน
หมู่ที่ 1 โคกกลาง	486	497	983	319
หมู่ที่ 2 โคกม้า	456	463	919	238
หมู่ที่ 3 ตะลุงเก่า	470	541	1,011	298
หมู่ที่ 4 โคกเพชร	603	575	1,178	354
หมู่ที่ 5 ฉันเพล	378	380	758	244
หมู่ที่ 6 เกียรติเจริญ	310	356	666	197
หมู่ที่ 7 หนองปรือ	220	205	425	112
หมู่ที่ 8 โคกจี้ว	598	559	1,157	425
หมู่ที่ 9 ตะลุงเก่า	321	277	598	172
รวมทั้งสิ้น	3,824	3,853	7,695	2,359

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เข้าพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกถอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ เต็มเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาระการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปริยaphr วงศ์อนุตตรรณ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบาง เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จรรช์ต และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและใหม่ประสิทธิภาพ

มนี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติ ที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสนับสนุนหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ศิริวรรณ สิริพุทธิราวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอ กับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขาดต่อ กฏหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยนี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสาย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

- ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผ่านไปได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเข้าควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขามองว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชนันท์ ถ้าคุ้ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตภริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้ดูจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

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

พิพัฒน์ ศังขะฤทธิ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่น่าวายบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอย่างรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปากป้องหากมีใครมาตำหนิบริการ ของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่า วิวัฒนาการความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิวัฒนาการความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิวัฒนาการความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและการสื่อสารแบบปากต่อปาก 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 โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

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

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

วีระพงษ์ เฉลิมจิรารัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสภาพไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่วนชอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัชณกุร (2542 ; 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดียว ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีฉะนั้นแล้วนักจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหดด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก 便宜 สินเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จัตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป บริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขายังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสูญการบริการเป็นเลิศของห้องถินในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

- 2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 2.2 มีจิตสำนึกรักในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (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 ทำงานมุ่งผลลัพธ์
 - 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ปราศรัยไฟแรง
 - 4.5 เหนาะสนใจอาชญากรรม
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาไฟแรงอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำงานเป็นคนสุภาพสง่างาม
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฎิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียบ ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก 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 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะอาดกราดเร็วในการให้ บริการมุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เชื่อมั่นในบริการและการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับ กันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขัน ที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีอยู่ให้กับ ลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจาก ลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เพราะการ ให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวนะเสรีสู (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอด เยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่ เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับเด็กว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิชูรย์ สิมมาโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้าง ความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาใน

หน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าที่พึ่งเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชุดวิวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินรูดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนับนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Credibility ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลایเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก

ลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ 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) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานอีกอย่างหนึ่ง สำหรับผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะอาด กอัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัธยาศัย นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากการขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัธยาศัย/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพนักงานอัธยาศัย นิติกรทุกรายที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้เวลาอ้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความนำเข้าถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของการกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะอาดในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพ เชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรรณฯ
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมาย奢าระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

- 2.7 วางแผนในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางแผนที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้
- 2.10 วางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากการผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไปทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ณัฐรีย์ ศุภนิรัติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักรู้ในจิตใจว่าสามารถวัดออกมารูปของทัศนคติก็ได้

ประยุร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สวัตน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้

บริหาร (Providers) และผู้บริการ (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 ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาจารณ์รัตน์ เลิศไกรอุด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการ ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการ ให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวง กว้างขนะที่ห้องถินให้บริการเฉพาะประชาชนในห้องถินของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรรัฐจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการ เน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้าง กระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วน ในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิน เป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์ สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็น หลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมาใช้บริการเป็น สำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ปฏิดิตรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์กรของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเอียดได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขึ้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

ศิริวรรณ วุ่นจินา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและ

มั่นคง โดยให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบ เปิดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษารัตน์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอย่าง หนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการ อย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

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

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้ เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ ต่าง ๆ สาหัสส์ลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมี คุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ พึ่มพันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความ จำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจาก สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์กรคุณภาพขึ้นอยู่กับ คุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่อย่างมีธรรมาภิบาล ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชัยอนันต์ สมุทรณ์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการ บริหารงาน แนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลัก แห่งการปกครองตามเจตนา湿润ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจ มีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากการท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนานพวงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่

ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพ่อใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันใน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศ มีความพึงพอใจ ต่างกันในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนชาดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นารีรัตน์ ชูอัชณา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณูปโภค ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พีระพงค์ ออมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มา

รับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และ เทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพญรัตน์ วงศิริยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอเชียงคาน จังหวัดเชียงใหม่ พบร่วมกัน พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับ ค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระดับ 8

รัชนีกร โถวิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ เทศบาลตำบลอักษรอำนวย จังหวัดสกลนคร พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วน ใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอักษร อำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล อักษรอำนวยต่างกัน

วรุณี เชawan สุขุม และดวงตา สารัญรุ่มย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลcornernทบูรี อำเภอเมือง จังหวัดนทบูรี พบร่วมกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลcornernทบูรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการ สาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบร่วมกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิง รุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลข หมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลcornernทบูรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี พบร่วมกัน บริการสาธารณสุขของอบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจใน

ระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระบบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองซ่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสนับสนุนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือ พระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธรรม ขนาดศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวก ส่วนการเบรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

อานีชา เลเฉียมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเบรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคโนโลยี ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณะกรรมการได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,000 คนที่มารับบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม วัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน
 จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 20 ข้อ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 20 ข้อ 3) งานด้านการศึกษา จำนวน 20 ข้อ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ และ 5) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะกรรมการฯได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ
2. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

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

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาก (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลfaเท่ากับ 0.8493 - 0.9514 (ตาราง ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.7858 - 0.9573 (ตาราง ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโกลม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับรายละเอียดสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนค่าตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชุม ศรีสะอด, 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

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้nvิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละ ประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจ เป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจาก ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะกรรมการสำรวจได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการสำรวจ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		$n = 400$	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1 ชาย		190	47.50
1.2 หญิง		210	52.50
	รวม	400	100.00
2. อายุ			
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี		33	8.25
2.2 30 - 40 ปี		24	6.00
2.3 41 - 50 ปี		150	37.50
2.4 50 ปีขึ้นไป		193	48.25
	รวม	400	100.00
3. สถานภาพ			
3.1 โสด		75	18.75
3.2 สมรส		264	66.00
3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่		61	15.25
	รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
4.1 ประถมศึกษา		230	57.50
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น		67	16.75
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		10	2.50
4.4 อนุปริญญา/ปวส.		20	5.00
4.5 ระดับปริญญาตรี		73	18.25
	รวม	400	100.00
5. อาชีพ			
5.1 เกษตรกรรม/ประมง		189	47.25
5.2 รับจ้างทั่วไป		148	37.00
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		18	4.50
5.4 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง		45	11.25

รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	240	60.00
6.2 5,000 - 10,000 บาท	119	29.75
6.3 10,001 - 15,000 บาท	20	5.00
6.4 15,001 – 20,000 บาท	21	5.25
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	45	11.25
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	160	40.00
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	195	48.75
รวม	400	400

จากตาราง 1 พบร่วม

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50)

2. อายุส่วนใหญ่อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.25) รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.25) และอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.00) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 75 คน (ร้อยละ 18.75) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.25)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 230 คน (ร้อยละ 57.50) รองลงมา ระดับปฐมวัย จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37.00) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.75) ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) และระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.25)

7. จำนวนครั้งที่ปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.75) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวม จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข ดังตาราง 4.2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

งาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.43	0.38	88.50	มาก
2.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
3.งานด้านการศึกษา	4.48	0.32	89.60	มาก
4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.21	91.60	มากที่สุด
5.งานด้านสาธารณสุข	4.52	0.35	90.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.35	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบร่วมกันว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 88.50

1. งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.38	90.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.49	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.27	90.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.37	82.40	มาก
โดยรวม	4.43	0.38	88.50	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 88.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 82.40

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.59	0.42	91.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	0.32	89.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.48	0.54	89.60	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.62	0.34	92.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.51	0.25	90.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.38	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.53	0.35	90.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.48	0.54	89.60	มาก
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.41	0.65	88.20	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.53	0.62	90.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.58	0.27	91.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	0.49	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.21	90.40	มากที่สุด
2. ความเมหะสมของการแสดงตนเป็นอย่างบุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.23	88.60	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	0.32	92.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.52	0.36	90.40	มากที่สุด

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.63	0.24	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.27	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สถานีสัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.22	0.58	84.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.16	0.42	83.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ	4.00	0.22	80.00	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.14	0.37	82.80	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.10	0.27	82.00	มาก
โดยรวม	4.12	0.37	82.40	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ดังตาราง 8 – 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.47	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.48	89.60	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.44	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.49	91.25	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบร.ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 91.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.47) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	0.42	93.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.45	0.50	89.00	มาก
โดยรวม	4.59	0.47	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบร.ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.47) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได่ง่าย	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.54	0.53	90.80	มากที่สุด
4. มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.28	0.79	85.60	มาก
5. ความสะอาดในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบร่วมกันว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	0.37	86.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.45	0.49	89.00	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.48	89.60	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.67	0.42	93.40	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.65	0.43	93.00	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ

3. งานด้านการศึกษา ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.54	90.72	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.47	0.51	89.32	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.53	87.12	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.53	89.60	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 89.32 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 87.12

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46	0.58	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.54	90.72	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.56	86.80	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.51	0.51	90.20	มากที่สุด

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.48	0.50	89.60	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	0.50	88.80	มาก
โดยรวม	4.47	0.51	89.32	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 89.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.46	84.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.69	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.50	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของแทน	4.40	0.49	88.00	มาก
โดยรวม	4.36	0.53	87.12	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 87.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สถานีสัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	0.67	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	0.50	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.66	87.92	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.55	91.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.56	92.76	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	0.57	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก

1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.92

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.61	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.24	0.74	84.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.4	0.66	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.46	0.66	87.92	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.54	0.52	90.80	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.48	0.50	89.60	มาก
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.42	0.55	88.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	0.57	93.60	มากที่สุด

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.72	0.59	94.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.57	0.55	91.36	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.79	0.61	95.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.56	92.76	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.86	0.52	97.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

5. งานด้านสาธารณสุข ดังตาราง 23 - 27

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.66	92.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.30	0.55	85.92	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.56	90.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.52	92.72	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 85.92

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.61	87.00	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.72	96.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.87	0.66	97.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.66	92.32	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.52	86.80	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและ เเพียงพอ	4.28	0.5	85.60	มาก
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.22	0.55	84.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.57	88.00	มาก

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	0.59	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.30	0.55	85.92	มาก

จากตาราง 25 พบร้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 85.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.54	91.20	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.56	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.46	0.61	89.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.56	90.56	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบร้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคูมือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.78	0.54	95.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรองเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.81	0.52	96.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.41	0.49	88.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.64	0.52	92.72	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครัวเรือนที่ปรับเปลี่ยนต่อปีมากกว่า 5 ครัวเรือน/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของภาระงานแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์

ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยาการยातของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน

ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมและการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

2.5 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับ

กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษ สำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้าน ซ่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลโคลม้ามีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนีกร โภจิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลออกาชอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลออกาชอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พ่อใจต่อการให้บริการ ผลกระทบอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกม้ามีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยาสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาดศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบร้า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่ง เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้ามีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และเทศบาลตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยรุณี เชوان์สุขุม และดวงตา สารัญรุ่มย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลคือนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนonthรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทาง การใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัชณา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภค พื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณสุข ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคงม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านซ่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลโคงม้ามีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

5. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคงม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

shedawat อุปย์ในระดับมาก ด้านซ่องทางการให้บริการ อุปย์ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอุปย์ ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลต่ำกล้มมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มี ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

- 1.1 ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ
- 1.2 ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราษฎร์.
- เฉลิมพร อภิชนพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.m. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชา南ันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวนะเสริง. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวนิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. วารสารราชภัฏเพชรบุรี.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.m. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสถานีงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.m. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถนน เดชทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาธิบาล. วิทยานิพนธ์ รป.m. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารีรัตน์ ชูอัชมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางบวย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บ.ร.m. (การจัดการทรัพยากรม努ษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชุม ศรีสะอด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปักษ์ของ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญา เจรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาฬญาและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจัดจำหน่าย. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- บริยาร วงศ์อนุตโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อสารมวลชนกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศักขะกุช. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอต่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงค์ ออมพิชณ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพญรัตน์ แหงษุวิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภออยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภออยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวิภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนีกร โหอิง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลลากาด อำเภอ จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกิมชوان. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจี้ยบลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลเจี้ยบลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรุณี เขาดวนสุขุม และดวงตา สรัญรัมย์ .(2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์และ

- สังคมศาสตร์). ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือส่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่สลองหัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์ กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภรรยากรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณูปโภคขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาผู้ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” สารบรรณาธิการท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิทูรย์ สิมโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดี้เคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services. กรุงเทพฯ : ดาวกมลสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจينا. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทธะวรรณา (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2550). การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัชณุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
- สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ).
- ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาดศักดี. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้ค้าประมง แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สศช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ.

- ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขานุการวุฒิสภा. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.
- กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขานุการวุฒิสภा ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการนิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปี 2560 เทคบालตำบลเชิงดอย อำเภอเชียงเกิด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ :
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม.
- (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จัตุรงคกุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก กลยนี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษาอนุรักษ์เรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครรภ์ประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
- (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อากรณ์รัตน์ เลิศไพรอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลัก สาธารณรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสวรรค์. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อาณีฉะ เลี้ยมมาชา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชนาวีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261-1274.
- อัจฉรา สมชาย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สิน จาภูพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” วารสารวิจัยและพัฒนาวิถีอย่องกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

- | | |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หყาร้า/แยกกันอยู่ | |

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,000 บาทขึ้นไป |

7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี | <input type="checkbox"/> 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 多于 5 ครั้ง/ปี | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้

- 1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3.งานด้านการศึกษา
- 4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5.งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

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

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยา罵ารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. งานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับช้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยาમารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

เจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับช้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยาમารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					

15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

5. งานด้านสามารถสุข

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยาમารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของ การแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์					

โทรศัพท์มือถือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ				
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ				
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ				
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ				
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (프로그램)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (프로그램)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (프로그램)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1.	0.8674	
2.	0.8039	
3.	0.8613	
4.	0.8953	
5.	0.8962	
รวม		0.8996
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.	0.8119	
2.	0.7858	
3.	0.8144	
4.	0.8101	
5.	0.8640	
รวม		0.8493
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.9329	
2.	0.9132	
3.	0.9403	
4.	0.9363	
5.	0.9573	
รวม		0.9514
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.9146	
2.	0.8576	
3.	0.8645	
4.	0.8860	
5.	0.8899	
รวม		0.9042

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1.	0.7956	
2.	0.8152	
3.	0.8120	
4.	0.8495	
5.	0.8920	
รวม		0.8642

ภาคผนวก ค
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบูรีรัมย์

ที่ ๑๙๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนห้องค亲 ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
ของห้องค亲 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยจังหวัดบูรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนห้องค亲 ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ ห้องค亲 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบูรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้ง คณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบูรีรัมย์	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาวัตกรรมห้องค亲	กรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์	กรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	กรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๘ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์	กรรมการ
๑.๙ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์	กรรมการ
๑.๑๐ คณบดีคณะบัญชีดิจิทัลวิทยาลัย	กรรมการ
๑.๑๑ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร. เขาวลิต	สิมสวาง	ประธานกรรมการ
๒.๒ อาจารย์บุญชา	นวนสาย	กรรมการ
๒.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จารินี	น้ำแม้ว	กรรมการ
๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุดมพงษ์	เกศศรีพงษ์ศักดิ์	กรรมการ

๒.๖ อาจารย์ณัฐพล.../

-๒-

๒.๕ อาจารย์ณัฐพล	วงศ์รัมย์	กรรมการ
๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจิต	สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาราภูต	แก้วศรี	กรรมการ
๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ	กิตติอนันธุรัตน์	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์ ดร.สุทธิเดช	ผลศุภเนิน	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์นงนุช	หอมเนียม	กรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา	ศรีสุข	กรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์วัชระ	วชิรภัทรคุณ	กรรมการ
๒.๑๓ นางธนกร	จรุญรักษา	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นายมานะ	สลุบพล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕ นายณัฐรัตน์	โชคสุทธิสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๖ นางสาวพัชรีย์	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ถูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร
๒. กำหนดกรอบงาน รวมรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล
๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์มาลินี จูโภปานา)
รักษาการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ง
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล





