



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2565

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลโคกม้า

ตุลาคม 2565

## คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามดัวชัดที่ 5 ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลโคกม้า มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำรวจความพึงพอใจในส่วนนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ ต่างๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลโคกม้า ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วนและพนักงานเทศบาล ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลโคกม้า<sup>๑</sup>  
๗ ตุลาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญรูปภาพ.....	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทคโนโลยีแบบโลโก้ม้า.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณูป相.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>19</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	20
การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	31
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	31
สรุปผล.....	31
ข้อเสนอแนะ.....	31
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	32

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลประชากรของตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์.....	7
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี.....	23
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละด้าน.....	26
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	27
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านซื่อสัมภันธ์.....	28
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน ซึ่งมีกรอบการประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบร่วม

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ปรับปรุงโดยเฉลี่ยต่อปีอย่างกว่า 3 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.=0.383) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.41 สามารถสรุปได้ตามดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.386) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.36 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.53 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.392) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.16

#### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่รถสำหรับผู้พิการ ทางลาด

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14

การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อມีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณูปโภค เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณูปโภค การบริหารบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณูปโภคได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณูปโภคตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ในปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกว่าอย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ก้าบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขุมวิท องค์กรบริหารส่วนตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนับสนุน ความต้องการของชุมชน ตำบล หมู่บ้านนั้นเอง โดยเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกำหนดให้เทศบาลมีรายได้ รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นของตนเองมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่โนื่น มีหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณูปโภคตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รัฐได้มอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณูปโภค เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้จัดการดูแล โดยรัฐกำหนดหน้าที่เพียงเป็นผู้กำหนดกฎและกำหนดการให้เป็นอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น

เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินงานเพื่อบริการเพื่อประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลโคกม้า พยายามในการจัดบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย บางปัญหาจึงไม่ได้รับการแก้ไข การให้บริการบางจุดยังล่าช้าและไม่ถูกต้อง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่แท้จริง จึงทำให้ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิที่ตนพึงรับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลได้ ดังนั้น ในการรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความประพฤติและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพื่อให้เป็นที่เคารพไว้และเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ด้วยการอำนวยความสะดวก ให้บริการ สร้างความพึงใจแก่ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เทศบาลตำบลโคกม้าก็จะสามารถรักษาความศรัทธา ความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบราชการจากประชาชนได้

ด้วยเหตุนี้ เทศบาลตำบลโคกม้าจึงทำการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำเข้าข้อมูลทางวิชาการและสารสนเทศ ไปใช้เป็นแนวทางและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
- เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 300 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วน อย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่เทศบาล ตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 300 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการตามภารกิจของเทศบาล

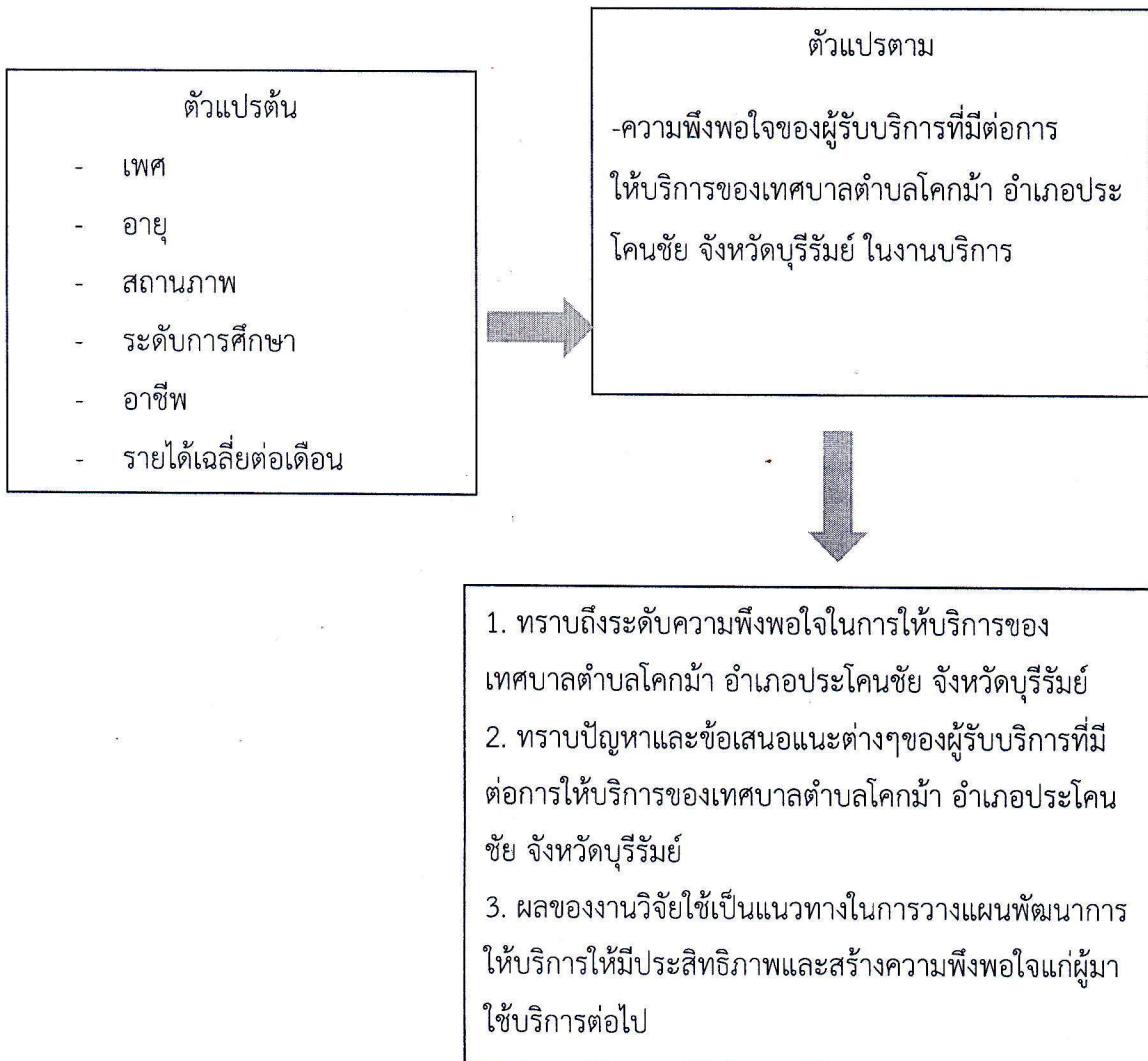
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนตุลาคม 2564 – เดือนกันยายน 2565

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโขนงชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



## นิยามคัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบลโคกม้า หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไป เทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อปต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำ โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคนทำหน้าที่หัวน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน ที่ราชภูมิในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของราชภูมิเขตเทศบาล

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึงหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจาก ส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับ เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างอิสระ หมายความถึง รัฐ กระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความเชื่อ ชอบ พึงใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ pragmatism ให้กระทำ ในสิ่งที่ต้องการ พึงใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการทำการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบทำนั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ให้หน้าที่บริการมีบุคคลิก ท่าทีและ มารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ชื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม และข้อ สงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุกด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพ ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มา ใช้บริการต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอ ประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 คณฑ์สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาคครัวเรือน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกม้า**

##### **1. ด้านกายภาพ**

###### **1.1 ที่ตั้ง**

เทศบาลตำบลโคกม้าอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอประโคนชัย ห่างจากอำเภอประโคนชัย ประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 39 กิโลเมตร อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกม้า ตั้งอยู่ที่บ้านโคกเจ้า หมู่ที่ 8 ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทางจากแยกทางหลวงหมายเลข 219 (สายทางบุรีรัมย์ - ประโคนชัย) เป็นที่เทศบาลตำบลโคกม้า ประมาณ 1.5 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลบ้านไทรและตำบลโคกตูม
ทิศใต้	มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลประโคนชัยและตำบลประทัดบุ
ทิศตะวันออก	มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลประโคนชัย
ทิศตะวันตก	มีอาณาเขตจดพื้นที่ตำบลตะโภตapi

###### **1.2 ลักษณะภูมิประเทศ**

เทศบาลตำบลโคกม้า มีเนื้อที่ประมาณ 38.25 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 23,909.38 ไร่) ระดับความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 161 – 167 เมตร มีสภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีลักษณะลาดต่ำจากทิศตะวันตก

###### **1.3 ลักษณะภูมิอากาศ**

เทศบาลตำบลโคกม้ามีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	ช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน
ฤดูหนาว	ช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนมกราคม

#### 1.4 ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่เป็นดินชุดโกราด และดินชุดร้อยอึด มีลักษณะดินบนเป็นดินทรายปนดินร่วนหรือดินร่วนปนทราย มีสีน้ำตาลเข้มหรือสีน้ำตาล ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย

#### 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

##### 2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกม้า มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้าน คือ

- บ้านโคกกลาง หมู่ที่ 1
- บ้านโคกม้า หมู่ที่ 2
- บ้านตะลุงเก่า หมู่ที่ 3
- บ้านโคกเพชร หมู่ที่ 4
- บ้านฉันเพล หมู่ที่ 5
- บ้านเกียรติเจริญ หมู่ที่ 6
- บ้านหนองปรือ หมู่ที่ 7
- บ้านโคกเงี้ยว หมู่ที่ 8
- บ้านตะลุงเก่า หมู่ที่ 9

##### 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลโคกม้า แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตดังนี้

###### 2.2.1 เขตที่ 1 มีจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพชร
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองปรือ
- หมู่ที่ 8 บ้านโคกเงี้ยว

###### 2.2.2 เขตที่ 2 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 2 บ้านโคกม้า
- หมู่ที่ 3 บ้านตะลุงเก่า
- หมู่ที่ 5 บ้านฉันเพล
- หมู่ที่ 6 บ้านเกียรติเจริญ
- หมู่ที่ 9 บ้านตะลุงเก่า

#### 3. ประชากร

##### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

เทศบาลตำบลโคกม้า มีประชากรทั้งสิ้น 7,739 คน แยกเป็นชาย 3,866 คน หญิง 3,873 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,427 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ยประมาณ 202 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตาราง 1 ข้อมูลประชากรแยกเป็นรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง	326	485	499	984
หมู่ที่ 2 บ้านโคกม้า	249	458	464	922
หมู่ที่ 3 บ้านตะลุงเก่า	309	481	554	1,035
หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพชร	362	611	576	1,187
หมู่ที่ 5 บ้านฉันเพล	249	379	381	760
หมู่ที่ 6 บ้านเกียรติเจริญ	201	314	355	669
หมู่ที่ 7 บ้านหนองปรือ	121	222	205	427
หมู่ที่ 8 บ้านโคกจิ้ว	433	599	564	1,163
หมู่ที่ 9 บ้านตะลุงเก่า	177	317	275	592
รวม	2,427	3,866	3,873	7,739

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ตุลาคม 2565)

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	4	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส)	จำนวน	1	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	1	แห่ง

##### 4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล	จำนวน	1	แห่ง
อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	100	
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน	9	แห่ง

##### 4.3 อาชญากรรม

##### 4.4 ยาเสพติด

##### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโคกม้า

#### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

##### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนทางหลวง 2 สาย คือทางหลวงสาย 24 (โขคชัย – เดชอุดม) และทางหลวงสาย 219 (สายบุรีรัมย์ – ประโคนชัย) ผ่านเขตเทศบาลตำบล ภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก นอกจากนี้ยังมีถนนลาดยาง และถนนดินเพื่อการเกษตรอีกหลายสาย

### 5.2 การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง	จำนวน	9	หมู่บ้าน
จำนวนหมู่บ้านที่มีหลอดไฟสาธารณะริมถนน	จำนวน	9	หมู่บ้าน
จำนวนครัวเรือนที่ไฟฟ้าใช้	จำนวน	2,427	ครัวเรือน

### 5.3 การประปา

จำนวนประปาหมู่บ้านที่เทศบาลดำเนินการ	จำนวน	6	แห่ง
จำนวนประปาที่หมู่บ้านดำเนินการเอง	จำนวน	1	แห่ง

### 5.4 โทรศัพท์

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

### ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

- ทำนา เช่น การปลูกข้าว
- ทำไร่ เช่น การปลูกยางพารา การปลูกมันสำปะหลัง การปลูกอ้อย
- ทำสวน เช่น การปลูกผัก การปลูกอินพลา้ม การปลูกดอกมะลิ พืชต่างๆ

#### 6.2 การประมง

- ประมงน้ำจืด

#### 6.3 การปศุสัตว์

โรงเรือนเลี้ยงไก่	1	แห่ง
โรงเรือนเลี้ยงปลา	1	แห่ง

#### 6.4 การบริการ

บ้านพักโอมสเตอร์	6	แห่ง
------------------	---	------

#### 6.5 การท่องเที่ยว

- คูน้ำและคันดินโบราณตะลุงเก่า
- นวัตวิถี บ้านตะลุงเก่า

#### 6.6 อุตสาหกรรม

- บริษัทรับเบอร์แลนด์ จำกัด

บริษัทනอร์ทอีส รับเบอร์ จำกัด

บริษัทคาร์กิล จำกัด

### 6.7 การพานิชย์และกลุ่มอาชีพ

ร้านอาหาร	6	แห่ง
ร้านค้าขายของชำ	91	แห่ง
ร้านค้าชุมชน	3	แห่ง
ร้านค้าขายอุปกรณ์ตกปลา	1	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง
ร้านเสริมสวย	1	แห่ง
ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	2	แห่ง
ร้านคาร์เครื่อง	1	แห่ง
ร้านกระจก	1	แห่ง
ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	1	แห่ง
ร้านซ่อมรถ	4	แห่ง
ร้านเคาน์เพนสี	1	แห่ง
บ้านเช่า	3	แห่ง
โรงแรม/รีสอร์ท	2	แห่ง
บ้านจัดสรร	1	แห่ง
บริษัทตรวจสอบการเงิน	1	แห่ง
โภดังเก็บสินค้า	1	แห่ง
โรงสี	12	แห่ง
โรงงานน้ำปลา	1	แห่ง
โรงงานอิฐบล็อก	1	แห่ง
โรงประกอบฐานไม้	1	แห่ง
โรงผสมและผลิติก	2	แห่ง
กลุ่มสตรีทองคำใหม่		
กลุ่มเกษตรกรตำบลโคกม้า		

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ศาสนาพุทธ

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีวันสงกรานต์

งานแห่เทียนเข้าพรรษา

ประเมินแข่นโภนตา

ประเมินลอยกระหง

## 7.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

เครื่องจักรสาร เชน ไช สุ่ม ข้อง ลอบ แท

การทอเสื้อ

การทอผ้าใหม่ ผ้ามัดหมี

ภาษาถิ่น คือภาษาเมือง

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าไหมบ้านฉันเพล

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

อ่างเก็บน้ำหนองโสน

ลำไทรโยง

อ่างเก็บน้ำหนองโสนวังเวง

### 8.2 ป่าไม้

ป่าโคกโพธิ์

## 9. อื่นๆ

ทำเลเลี้ยงสัตว์โคกเพ็ด

ทำเลเลี้ยงสัตว์ป่าเจียนนา

ทำเลเลี้ยงสัตว์หนองกระทุม

ทำเลเลี้ยงสัตว์โคกเพชร

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณสุขมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณสุขแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของประยุร กาญจนดล (2549,หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง,2545,หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณสุขในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึง

ข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณสุข ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยส่วนราชการ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

ปฐม มนิโรจน์ (2538 อ้างถึง สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณสุขว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าววนี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณสุขว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

wang (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณสุขว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่คุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลอน ธนาพงศ์ (2528, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการการบริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ัน จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีใช่ทำๆ หยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประยุตค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1996, p.98) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากการมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์ เมื่อยูไนส์แพทที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546,หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่ว่า ทำให้เสร็จๆไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ชูวงศ์ ฉายาบุตร (2536,หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบทวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าฯ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขามีจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้คุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้คุลพินิจของหน่วยงานหรือปักป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการซึ่งต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้คุลพินิจและมีกฎหมายเป็นเครื่องมือที่จะปักป้องการใช้คุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าชูมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปใน

ลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อรายชื่อแสดงความเห็นโดยเดียว เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโภชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้คุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสอดคล้องและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มาขอรับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับคนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหานี้มีจำนวนของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหามากมายคือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเครื่องมือที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกล่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งน้ำ หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อ่านน้ำไปแจกว่าให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภัยหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้วางจุดของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การ

ให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อป่วยครั้งหนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับพึงเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องของธรรมทั้งในเรื่องนโยบายและระบบแบบแผนของราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยดังนี้  
 เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศไทยเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อ  
 ขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่  
 ห่างไกลทຽบกันด้วย เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายาม  
 นำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น  
 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกแบบโครงสร้างที่  
 ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อ  
 เห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเงินนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นพระขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่ง  
 อาจเรียกความเสมอภาคว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์  
 สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายใน  
 กลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มี  
 กลุ่มที่นั่นมีการบริหาร

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

#### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ  
 ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความ  
 ต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ  
 ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก  
 รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพ้องสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึง  
 กันดังต่อไปนี้

เลื่อมใส ใจแจ้ง(2546,หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมี  
 คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการ  
 ติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกรายดับในองค์กร รวมทั้ง  
 ผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ  
 ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เข้าได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของห้องถินในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

### การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

### การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

### หลักการบริการเป็นเลิศ

1. อิ้มแม้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไฟแรง
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

### ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไฟแรงอ่อนหวาน

3. ทำตนเป็นคนสุภาพส่ง่าเฝ่าย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นพนักงานที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัด สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

#### **เทคนิคในการต้อนรับประชาชน**

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความประทับใจที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องของธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะสึกในแหล่ง โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี

มิลเลทธ์ (Millet, 1954, p.397 อ้างใน นพคุณ ดิลกภารรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่ง มุ่งของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographical Location) มิลเลทธ์ (Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวมมาในพื้นฐาน ได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วน อย่างอิสระต่อกัน โดยนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่เทศบาล ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลโคกม้า

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม วัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรับ บริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะกรรมการฯได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ
2. จัดทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไว้ ณ จุดบริการแต่ละงานเพื่อให้ผู้ที่ใช้บริการตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคลม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนค่าตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2554:121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชุม ศรี  
สะอาด, 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

การคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้นำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อใช้ในการนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
โคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

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

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ดังตารางและร้อยละ

ตารางและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	109	36.30
1.2 เพศหญิง	191	63.70
รวม	300	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	47	15.70
2.2 31-40 ปี	29	9.70
2.3 41-50 ปี	27	9.00
2.4 50 ปีขึ้นไป	197	65.60
รวม	300	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	32	10.70
3.2 สมรส	267	89.00
3.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	0.30
รวม	300	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	188	62.70
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	27	9.00
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	47	15.70
4.4 อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	6	2.00
4.5 ปริญญาตรี	31	10.30
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	300	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	182	60.70
5.2 รับจ้างทั่วไป	31	10.30
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.70
5.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	47	15.70
5.5 พนักงานบริษัท	27	9.00
5.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....	8	2.70
รวม	300	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	186	62.00
6.2 5,001-10,000 บาท	67	22.30
6.3 10,001-15,000 บาท	28	9.30
6.4 15,001-20,000 บาท	2	0.70
6.5 20,001-25,000 บาท	7	2.30
6.6 25,001 บาทขึ้นไป	10	3.30
รวม	300	100.00
7. ท่านได้รับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	295	98.30
7.2 3-5 ครั้ง/ปี	4	1.30
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	1	0.30
รวม	300	100.00

จากตาราง 2 พบร่วม

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน (ร้อยละ 63.70) และเป็นเพศชาย จำนวน 109 คน (ร้อยละ 36.3)

2. อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 197 คน (ร้อยละ 65.70) รองลงมาอยู่ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 15.70), อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.70), อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 9.0)

3. สถานภาพส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 267 คน (ร้อยละ 89.00) รองลงมาโสด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 10.70) ,หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 188 คน (ร้อยละ 62.70) รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 47 คน (ร้อยละ 15.70) ,ปริญญาตรี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 10.30) ,มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน (ร้อยละ 9.00) ,อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.00) ,สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 182 คน (ร้อยละ 60.70) รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 15.70) ,รับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน (ร้อยละ 10.30) ,พนักงานบริษัท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 9.00) ,อื่นๆ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.70) ,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.70)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 186 คน (ร้อยละ 62.00) รองลงมา 5,001- 10,000 บาท จำนวน 67 คน (ร้อยละ 22.30), 10,001-15,000 บาท จำนวน 28 คน (ร้อยละ 9.30), 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.30), 20,001-25,000 บาท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.30) ,15,001-20,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.70)

7. รับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปีส่วนใหญ่ น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 295 คน (ร้อยละ 98.30) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.30) หากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย  
จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยภาพรวมแต่ละด้าน

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย  
จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.386	96.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.392	96.16	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.383	96.41	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบร่วมว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.=0.383) เมื่อพิจารณาแยกเป็นด้านอยู่ใน ระดับมากที่สุด 4 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.386) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.392)

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความคล่องตัว	4.79	0.406	95.86	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.385	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.385	96.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.386	96.36	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบร่วมกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.386) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.=0.385) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.=0.385) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D.=0.406)

## 2. ด้านซ่องทางการให้บริการ

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ซ่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ง่าย	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
2. จุด/ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
3. จุด/ซ่องทางให้บริการมีอุปกรณ์เครื่อง ทันสมัย	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่อง ทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webbord e-mail facebook website	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.376	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านซ่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ จุด/ซ่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) จุด/ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) จุด/ซ่องทางให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องทันสมัย ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webbord e-mail facebook website ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.376)

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยา罵ราทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยา罵ราทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379)

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ roar รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-fi	4.74	0.441	94.73	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ	4.83	0.382	96.46	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.83	0.379	96.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.392	96.16	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบร่วม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.=0.392) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.379) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.=0.382) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ roar รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-fi ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D.=0.441)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านซ่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

#### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า อำเภอพระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน การให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.82, S.D.=0.383$ ) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.41

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

  1. ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น
  2. สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาด เป็นต้น

# ภาคผนวก

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกม้า  
อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน ○ ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาต้นต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/ธุรกิจสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,001 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านได้รับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

2. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับบริการในแต่ละข้อเพียงช่องเดียว  
(5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด )

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ บริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของแทน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้อิหร่าน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆอย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นในเรื่องใด

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