

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลปิงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามหัวข้อที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามโครงการหรือการกิจกรรมงานการให้บริการและด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำรวจความพึงพอใจในส่วนเรื่องสิ่งให้ด้วยความอนุเคราะห์ซึ่งเหลือเป็นอย่างต่ำจากผลลัพธ์ด้วย คณะกรรมการของราษฎรของประชาชน เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะกรรมการของราษฎรของประชาชน สมาชิกเทศบาล ปลัดเทศบาลตำบล สมาคมเทศบาล ตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตที่นี้ที่ทุกท่าน ที่ได้ ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอป่าสัก จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตที่นี่ที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอป่าสัก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 2 โครงการ ได้แก่ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตั้งร้อยรัง 15 ค้ำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และโครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านตั้งข้อกังวลและความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส รายเดือนการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครัวเรือนที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี 3 - 5 ครัวเรือน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอป่าสัก จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอป่าสัก จังหวัดบุรีรัมย์ ตามการรายงานหลักทั้ง 2 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการส่งเสริมงานประเพณีตั้งร้อยรัง 15 ค้ำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 และด้านสิ่ง

ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 97.40

2.2 โครงการให้บริการประชารัตน์ด้านงานบริการกฎหมาย สูนย์รับเรื่องร้องเรียน จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.30 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

- มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
- มีช่องทางการให้บริการที่มีความสะอาดและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมให้การบริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนที่แท้จริง
- ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวย่างทั่วถึง
- 3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ
 - ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบ และสบายน้ำท่อการใช้บริการ
 - ควรกำหนดครุภาระเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม และห่วงหดความต้องการของผู้รับบริการ
 - ควรจัดให้มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ

สารบัญ

	หน้า
ค่าดำเนินการ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ก
สารบัญตาราง.....	ก
สารบัญรูปภาพ.....	ก
บทที่ 1 บทนำ.....	ก
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	ก
วัสดุประสงค์ของการวิจัย.....	ก
ขอบเขตของการวิจัย.....	ก
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	ก
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	ก
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	ก
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	ก
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบึงเจริญ.....	ก
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	ก
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	ก
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	ก
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	ก
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	ก
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครององค์กร.....	ก
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	ก
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	ก
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	ก
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	ก
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	ก
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	ก
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	ก

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สำคัญในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	64
สรุปผล	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	87
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลบึงเจริญ.....	10
2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครัวเรือนที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ย ต่อปี.....	48
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและโดยการ.....	51
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผ่านร้อยรัง ^{15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....}	52
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผ่านร้อยรัง ^{15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....}	53
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผ่านร้อยรัง ^{15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ.....}	54
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผ่านร้อยรัง ^{15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....}	55
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผ่านร้อยรัง ^{15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....}	56
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการ กฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

รายการ	หน้า
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการ กฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	58
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการ กฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านข้อหาทางการให้บริการ.....	59
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการ กฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเงินเดือนที่ผู้ได้รับบริการ.....	60
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการ กฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62
14 ค่าอ่านจำนวนรายปี และค่าความเสื่อมเสียของแบบสอบถาม.....	88

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2 แผนที่แสดงสถานะของการปกคล้องของเทศบาลต่ำบลปีงเจริญ.....	8

๑๑๕๗๙

หน้า

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนก่อตุ้นอยู่ในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วม ในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนับสนุนความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหา ของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็วตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึงจะช่วยเติบโตกันก็จะ เก็บผลตอบรับในทันทีด้วย (นภาจารี จิราเนินทประวัติ, 2557 : 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกอธิการ 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้อธิการบดินทร์ ดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น หัวนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะของอธิการบดินทร์ดูแล คละรูปแบบ หรือให้อธิการบดินทร์ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่และอำนาจที่ได้เป็นไปตามที่ กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของอธิการบดินทร์ดูแลและกิจกรรมสาธารณะ และกฎหมาย ดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และ อำนาจของอธิการบดินทร์ดูแลและจัดทำ ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า การท้องถิ่นปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง อธิการบดินทร์ดูแลและจัดทำร่วมหรือมอบหมาย ให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั่นก็ได้ (ใบอนุญาตใช้ที่ดิน 2554 : 2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากรจบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางแผนระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล การกระจายอำนาจ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวมี 3 ลักษณะภายใต้การกำกับดูแลของ

ระบบส่งเสริมการป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ ฯ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจกรรมสุขภาพ ด้านการเงินและกิจกรรม ฯ และด้านการบริการสาธารณสุข (กรมส่งเสริมการป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ, 2559) ซึ่งจะทำให้องค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพได้รับปูชนีย์และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการสาธารณสุข ซึ่งองค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพจะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นกลางและได้รับการชื่นชมเชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามทัวร์ร็อคที่ 1 นิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.อ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.บ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประปา ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต., 2558)

จากเหตุผลข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ เพื่อให้ทราบถึงจะดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ฯ เช่น โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ถึงรอบวัน 15 ครั้ง เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเชรัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นต้น นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรป้องกันภัยส่วนตัวด้านสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อที่น้ำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชรัญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
- เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชรัญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ให้เช่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานที่ภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,004 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ให้เช่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานที่ภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาด ตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่เกศบาลดำเนินบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่ม ลักษณะแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของเทศบาลดำเนินบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ดำเนินบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในงานบริการ 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่มีชื่อร้อย 15 ต่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องข้อเรียน ร้อง ทุกข์ เทศบาลดำเนินบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

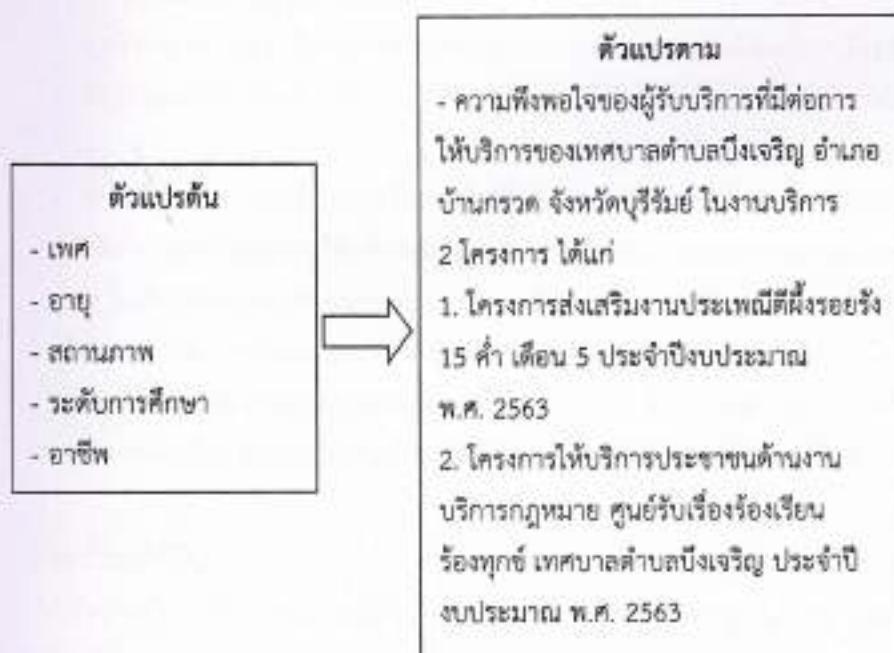
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งนวนานะยุกคีใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่าหรันเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไป เทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์กรบริหารส่วนตำบล (อปท.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่รายกูรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ด้วยนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล.

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจกรรมคล่อง ฯ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้

จะดำเนินการ หมายความถึง รัฐกรจะจ่ายอิ่านาจลงมาสู่รัฐดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อิ่านาจรัฐดูแลคนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความเชื่อชอบ พึงใจต่อการที่บุคคลนี้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนี้ที่ประณญาณ ให้กระทำการสิ่งที่ต้องการ พึงใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ตามผลประโยชน์ที่มานั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคคลิก ทางที่แสดงนารายาห์ที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิเสธ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวก และผลกระทบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลปีงเจริญ อ่าเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณชั้นผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นที่นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลปีงเจริญ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลปีงเจริญ

1. ด้านกายภาพ

เทศบาลตำบลปีงเจริญ เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาร้าบล ต่อมาเมื่อประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมานาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติ สภาร้าบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้จัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ๑ ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศกระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลปีงเจริญเป็นเทศบาลตำบลปีงเจริญ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2552 ต่อมาได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลปีงเจริญ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาร้าบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และ มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลปีงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเทศบาลตำบลปีงเจริญ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2552 ปัจจุบันเทศบาลตำบลปีงเจริญตั้งอยู่เลขที่ 106 หมู่ที่ 9 บ้านสายตัวพัฒนา 2 ตำบลปีงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก

1.1 สักษณ์ที่ตั้ง/ อาณาเขต และเขตป่าครอส

ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลบึงเจริญตั้งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ทางจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 80 กิโลเมตร ที่นี่ที่ป่าครอของอำเภอบ้านกรวด ห่างจากอำเภอบ้านกรวด ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ตามเส้นทาง หมายเลข 2075 (บ้านกรวด - ลพบุรี)

1.2 พื้นที่

ตำบลบึงเจริญมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 64.071 ตารางกิโลเมตร หรือเท่ากับ 40,044.37 ไร่

1.3 อาณาเขตติดต่อ

ตำบลบึงเจริญมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเขาคอก อําเภอประโคนชัย โดยมีลำห้วยเสาเป็นแนวเขต และติดต่อกับตำบลบ้านกรวด อําเภอบ้านกรวด โดยมีถนน รพช. บฯ. 12008 เป็นแนวเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับพื้นที่ของตำบลปราสาท โดยมีลำห้วยแม่ชา เป็นแนวเขต ทิศใต้ ติดต่อบรเวทกับพื้นที่ประชาธิรัฐ โดยมีถนนรัชดา เป็นแนวเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนองไม้จาม ด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ มีถนน รพช. บฯ. 12008 เป็นแนวเขต และทิศตะวันตกเฉียงใต้ มีลำห้วยสูบ เป็นแนวเขต

1.4 สักษณ์ภูมิประเทศ

ตำบลบึงเจริญอยู่ในระดับความสูงจากน้ำทะเล ตั้งแต่ 250 - 530 เมตร พื้นที่ประกอบด้วยภูเขาที่เป็นเขา ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ เหนือและล่างบ้านบึงเจริญที่จะต่อเนื่องเป็นที่ราบคุ่มเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว โดยส่วนมากพื้นที่ที่ตำบลบึงเจริญแบ่งได้ 3 สักษณ์คือ

1. สักษณ์พื้นที่เป็นภูเขา อยู่ทางทิศใต้ติดต่อกับบรเวทกับพื้นที่ราบคุ่ม 400 - 530 เมตร พื้นที่ทั้งหมดต่ออยู่ในเขตป่าสงวน / เขตอุทยานแห่งชาติ

2. สักษณ์พื้นที่เป็นที่ดอน อยู่บริเวณตอนกลางของตำบลมีความลาดชันเล็กน้อย เหมาะสมสำหรับทำการเกษตร และพื้นที่ดอนໄต่ส่วนใหญ่ อยู่ในเขตป่าสงวน / เขตอุทยานแห่งชาติ

3. สักษณ์พื้นที่ราบคุ่ม อยู่บริเวณตอนเหนือของพื้นที่ดอนเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว



รูปภาพที่ 2 แผนที่แสดงอณาจักรการปกครองของเทคโนโลยีด้านปีเจริญ
ที่มา : เทคโนโลยีด้านปีเจริญ (2563)

1.5 ตั้งกิจกรรมนิอากาศ

ตามที่ระบุไว้ในพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้นเขตร้อน (*Tropical Monsoon Climate*) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ฤดูกาล ฤดูฝนโดยปกติจะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน โดยได้รับ อิทธิพลจากลมร้อนที่พัดมาจากมหาสมุทร ทำให้มีอากาศร้อนชื้นและฝนตกมาก ส่วนฤดูหนาวจะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมเย็น ระหว่างออกเยี่ยงเหนือ ซึ่งจะพัดເຄົາความ�නາເຍັນແລະ ຄວາມແຫ່ງແລ້ວຈາກສໍາຫຼັບຖຸຮ້ອນຍະເວີນຕັ້ງແຕ່ເດືອນ ມີການເງິນເດືອນພາຍໃນຊົ່ວໂມງ

1.6 สักษณะของต้น

สักษณะของต้นส่วนใหญ่เป็นต้นรุ่นปานกลาง ต่อน้ำด้วยความอุดมสมบูรณ์ของดิน บางบริเวณก็ยังมีต้นจากต้นที่เป็นป้อมห้ามต่อการเพาะปลูกอีกด้วยประการ ซึ่งถ้าเกษตรกรสามารถมาได้ให้บำรุงรักษา เพิ่มความอุดมสมบูรณ์ของต้นจะทำให้ต้นมีแนวโน้มเรื่อง 1.5 ล้านบาทต่อแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำในดินซึ่งประกอบไปด้วยแหล่งน้ำ 2 ลักษณะคือแหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่จัดสร้างขึ้น โดยมีแหล่งน้ำที่จัดสร้างขึ้นที่สำคัญ ได้แก่ เขื่อนเมฆาและเขื่อนห้วยหาตัว อ่าวแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยเมฆา ห้วยตาเขียว ห้วยเสา

1.7 สักษณะของไม้และป่าไม้

เนื้อที่ป่าไม้ของตำบลบึงเจริญส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยป่าผลัดใบสมบูรณ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเขตพื้นที่ป่าอนุรักษ์อุทยานแห่งชาติสถาพรฯ พื้นที่ป่าไม้ที่นี้ที่เหลืออยู่น้อยมากเนื่องจาก การบุกรุกของ ราชภรัฐฯ ขาดแคลนที่ทำกิน ทำให้มีการเข้าไปทำประมงในการเกษตรซึ่งเป็นเหตุให้ป่าถูกทำลาย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบึงเจริญ ได้จัดตั้งจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบึงเจริญ เป็นเทศบาลตำบลบึงเจริญ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 มีพื้นที่การปกครอง จำนวน 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านปึงเจริญ นายคำภา สาเกดุ กำนันตำบลบึงเจริญ หมู่ที่ 2 บ้านปึงเก่า นายพนม ถุยรัมย์ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3 บ้านสายทรี 6 เหนือ นายหวี มหาวัน ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านสายทรี 7 นายหวี ปักคำไทย ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5 บ้านหนองปือ นายจำปี แสงสุชสว่าง ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6 บ้านสายทรี 4 เหนือ นายศรีวิชญ์ ใจรัมย์ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7 บ้านสายทรี 4 ใต้ นางชาย เที่ยลอร์ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 8 บ้านสายทรีพัฒนา 1 นายปริชา แม่ไมทอง ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 9 บ้านสายทรีพัฒนา 2 นายบุญยิน วรรุณ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 10 บ้านสายทรีพัฒนา 3 นายมั่งกร จันมาก ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 11 บ้านสายทรีพัฒนา 4 นายประกวัน ทองประโคน ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 12 บ้านสายทรี 8 ใต้ นายอุทธ รายไชย ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 13 บ้านสายทรี 5 นายปั้วลา เมฆดา ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลบึงเจริญ แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 2 เขต ดังนี้

เขต 1 ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านปีงเจริญ หมู่ที่ 4 บ้านสายทรี 7 หมู่ที่ 5 บ้านหนองปรือ
หมู่ที่ 8 บ้านสายทรีพัฒนา 1 หมู่ที่ 11 บ้านสายทรีพัฒนา 4 และหมู่ที่ 12 บ้านสายทรี 8 ได้

เขต 2 ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านปีงเก่า หมู่ที่ 3 บ้านสายทรี 6 เหนือ หมู่ที่ 6 บ้านสาย
ทรี 4 เหนือ หมู่ที่ 7 บ้านสายทรี 4 ใต้ หมู่ที่ 9 บ้านสายทรีพัฒนา 2 หมู่ที่ 10 บ้านสายทรีพัฒนา 3
และหมู่ที่ 13 บ้านสายทรี 5

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลปีงเจริญ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 13 หมู่บ้าน รวม
ประชากรทั้งสิ้น 7,004 คน เป็นชาย 3,532 คน หญิง 3,472 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,037 ครัวเรือน

ตาราง 1 ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลปีงเจริญ

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านปีงเจริญ	481	504	985	267
2	บ้านปีงเก่า	243	208	451	114
3	บ้านสายทรี 6 เหนือ	173	171	344	106
4	บ้านสายทรี 7	189	204	393	126
5	บ้านหนองปรือ	269	258	527	142
6	บ้านสายทรี 4 เหนือ	307	274	581	163
7	บ้านสายทรี 4 ใต้	436	444	880	281
8	บ้านสายทรีพัฒนา 1	352	334	686	203
9	บ้านสายทรีพัฒนา 2	242	232	474	144
10	บ้านสายทรีพัฒนา 3	188	183	371	86
11	บ้านสายทรีพัฒนา 4	149	161	310	91
12	บ้านสายทรี 8 ใต้	321	285	606	172
13	บ้านสายทรี 5	182	214	396	142
รวม		3,532	3,472	7,004	2,037

ที่มา : สำนักทะเบียนราษฎร์ ที่ทำการปกครองอำเภอบ้านกรวด (2563)

4. สถานที่ทำการศึกษา

4.1 การศึกษา

4.1.1 โรงเรียนจะตั้งประถมศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา มี 4 แห่ง

- โรงเรียนบ้านบึงเก่า ตั้งอยู่หมู่ 2 บ้านบึงเก่า
 - โรงเรียนนิคมสร้างคนเอง 3 ตั้งอยู่หมู่ 6 บ้านสายทรี 4 เหนือ
 - โรงเรียนนิคมสร้างคนเอง 7 ตั้งอยู่หมู่ 4 บ้านสายทรี 7
 - โรงเรียนบ้านสัวอย่าง ตั้งอยู่หมู่ 11 บ้านสายทรีพัฒนา 4

1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่

 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลปงเจริญ ที่ตั้ง หมู่ที่ 9

4.2 נטולות ותפקידן

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบุญกนกท่าบล มี 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนท่าบ้านลับบ้านสายศรี ๔ ตั้งอยู่หมู่ ๗
 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนท่าบ้านก้าวหน้าบึงเจริญ ตั้งอยู่หมู่ ๑

4.3 การพัฒนาโครงสร้าง

ต้านลบปัจเจกภูมิอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบ้านกรวด ประกอบกับ
แหล่งที่อยู่อาศัยบ้าน มีอาสาสมัครตำรวจน้ำ ทุกชักขากความสงบหมู่บ้าน ถือเป็นกำลังสำคัญในการแจ้ง
เบาะแสและข้อมูล ข่าวสารให้กับทางราชการทราบอย่างตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่
ในระดับต่ำ

4.4 งานเชิงคิด

สำนักบัญชีประจำกรุงเทพมหานครได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการดังนี้

4.5 การสังคมศึกษาฯ

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสหเทศาที่ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเรื้อรัง และมีศูนย์ทัพ没能คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำหรับผู้สูงอายุ จึงมีเงินเดือนที่ได้รับเดือนละผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน

5. ระบบบริการที่นิยม

5.1 การสอบถามข้อมูลส่วนตัว

มีคนที่ใช้ในการสอบถามข้อมูลส่วนตัวอยู่ในภาคใต้บล็อกบึงเชิง ดังนี้

1. ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 224 ลพบุรี - กาญจนบุรี
2. ถนน สาย บก 12008 บ้านกรวด - ปีงเชิง - หนองไม้จาม ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร

3. ถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงเชิง

ถนนตากดาย	จำนวน 11 สาย
ถนนคอนกรีต	จำนวน 39 สาย
ถนนหินคลุก	จำนวน 6 สาย
ถนนลูกรัง	จำนวน 15 สาย
ถนนดิน	จำนวน 5 สาย

5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนในบล็อกบึงเชิงมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุม ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน อยู่ในความรับผิดชอบและการดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าเกอบ้านกรวด เทศบาลตำบลบึงเชิงมีการวางแผนที่ดี ขยายเขตไฟฟ้าแรงดันปรับปรุง บำรุงซ่อมแซมและติดตั้งโคมไฟภายในหมู่บ้านทั้ง 13 หมู่

5.3 การประปา

ระบบการผลิตและจ่ายน้ำประปาครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล ประชาชนสามารถใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยมีทั้งประปาส่วนภูมิภาคและประปาหมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ไม่มีผู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น AIS, DTAC, TRUE ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รวดเร็วและสะดวกสบาย

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารเรื่องการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

การขนส่งเอกสาร พัสดุ ครุภัณฑ์ในพื้นที่ทั้งตำบลบึงเชิงมีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยโดย ได้รับการบริการจากที่ทำการไปรษณีย์อำเภอป่าบ้านกรวดทุกวัน ยกเว้นวันอาทิตย์ ไทยมีพนักงานไปรษณีย์ ประจำตำบลบึงเชิงจำนวน 1 คน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

เทศบาลตำบลบึงเจริญ มีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด 27,275 ไร่ ประชาชื่นค่าบล็อกเฉลี่ย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกยางพารา มันสำปะหลัง อ้อย ข้าว และพื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะเป็นสวนยางพารา

6.2 การประมง

เนื่องจากพื้นที่ตำบลบึงเจริญส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร มีแม่น้ำน้ำอ้อยใหญ่หลายแห่งแต่ยังไม่มีจัดขึ้นที่จะทำการประมงเป็นอาชีพได้ จึงเป็นการตักเต่าย หอตเคน ตกเบ็ด ตามวิถีพื้นบ้านเพื่อบริโภค ในครัวเรือนเป็นหลัก

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในพื้นที่ตำบลบึงเจริญมีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ทำงานควบคู่กับบศก. อำเภอบ้านกรวด

6.6 อุตสาหกรรม

ในตำบลบึงเจริญ มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงงานไหยาข้าวยางพารา จำกัด มหาชน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านสามครี 7
2. โรงงานโภคทรัพย์รับเบอร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านบึงเจริญ

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดเล็ก | จำนวน 4 แห่ง |
| - สถานที่รับซื้อผลผลิตทางการเกษตร | จำนวน 12 แห่ง |
| - โรงสีข้าวขนาดเล็ก | จำนวน 20 แห่ง |
| - ตลาดน้ำ | จำนวน 3 แห่ง |
| - โรงแรมหรือรีสอร์ฟ | จำนวน 3 แห่ง |

กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- กลุ่มน้ำภาคทอง
- กลุ่มผู้เชื้อสายรัง
- กลุ่มก่อสร้างใหม่

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชื่นค่าบล็อกบึงเจริญมากกว่าร้อยละ 99 บ้านถือศาสนาพุทธ โดยในพื้นที่มีศาสนสถาน วัด หรือสำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี ได้แก่

- งานประเพณีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 บ้านสหกรณ์พิพัฒนา 3 หมู่ที่ 10

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. หอศิลป์

2. วงศ์ศิริพื้นบ้าน

ส่วนภาษาถิ่นประทักษิณท่าบ่อปีงเจริญ ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอีสาน ประมาณร้อยละ 60 ของคนในบ้านภาษาเขมร และมีภาษาส่วนมากเป็นภาษาถิ่น

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ของที่ระลึกของตำบลบ่อปีงเจริญ คือ น้ำผึ้งเดือน 5 จากผึ้งร้อยรัง บ้านสหกรณ์พิพัฒนา 3 หมู่ที่ 10

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

มีแหล่งน้ำประกอบไปด้วยแม่น้ำธรรมชาติและแม่น้ำที่สร้างขึ้น โดยเฉพาะแม่น้ำที่สร้างขึ้นที่สำคัญ คือ เชื่อมแม่น้ำ และ เชื่อมทุกๆ แม่น้ำที่สำคัญ สร้างแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยเมฆา, ห้วยคาดขี้ว, ห้วยคาดขี้ว

8.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ ประมาณร้อยละ 16 ของเนื้อที่ทั้งหมด ส่วนใหญ่ประกอบด้วยป่าดิบชื้น เป็นเขตอุทยานแห่งชาติดินแดง แบ่งออกเป็น 5 อ่าวนอกบ้านกรุง

8.3 ภูเขา

ในพื้นที่ตำบลบ่อปีงเจริญมีเทือกเขาบรรทัดยืนเป็นแนวกันเขตชายแดนระหว่างประเทศไทยกับกัมพูชา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่ตำบลบ่อปีงเจริญ ไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ ป่าไม้ สภาพภูมิอากาศโดยรวม อุดมสมบูรณ์ ประชาชนสามารถประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตได้ตามแบบวิถีชาวบ้าน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เข้าพึงประสงค์ คณฑ์ตัวเป็นงานได้ศักษาเชื่อมโยงกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีสู่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายพจน์คัญกัน สรุปได้ว่าต้องไปปั้น

1. ความหมายของความทึงพอใจ

ขอกกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรดำเนินไปตามความต้องการ ความทึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกถอนเยิงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาระการแสดงออกของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการบริบูรณ์เพียงการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

บริฤญาพร วงศ์อนุธรรมใจ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำางานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

บริฤญาพร ใจเรือง และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำให้ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมด้าน ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัสดุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มนี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจิดจรัส ที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสริญชัยสวัสดิ์ (2545) ให้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรคุณดีทุกประสัตโนในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ขอบและพยายามให้หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกที่พอใจ

ศิริวรรณ สิริพุทธิวรรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีกำหนดหน้างานที่ดี มีรายได้เทียบกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมดี และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชย พศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ซักซ้อน กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อนงก กลยนี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตนาที่ต้องการ ด้านนี้ ๆ

จากความหมายที่กล่าวมานี้ด้านสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตนาของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากที่นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่ผลลัพธ์บุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ดีและด้วยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. สักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสัย (2545 : 5 - 6) กล่าวถึงสักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ที่ต้องการสิ่งใดบุคคลเข้าเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการ ของบุคคลด้วยการตอบให้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แก่บุคคลมีประสบการณ์ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปรียบเสมือนการแสดงให้ด้วยเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้คนประทับใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกเหนือความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมากในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขากำกว่าจะได้รับป้อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ขานันท์ ถ้ำสุ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากสู่บุคคลที่ต้องการวัดและคงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้ได้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรดำเนินให้บริการอยู่ เช่น สักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะชูใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตภาระทางกายภาพ การรู้สึก ลักษณะ และความตื่นเต้นในการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องการท่องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

กฎ ๓ สายกัมชั่วน (2550) ได้กล่าวดังนี้ การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจ เมื่อจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแยกแจ่งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความประการณา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อทราบถึงสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อบรับปัจจุบันภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากนั้นคุณจะนำหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ วงศ์ฤทธิ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่กบ่นเรื่องบริการที่ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความเชื่อมโยงกับบริการอีกแล้วก็จะพูดชนให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปากป่องหากมีใครมาทำหน้าที่รับบริการ ขอหน่วยบริการที่เข้าประทับใจนั้น หัวนี้ เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจ ในทางที่น่าเชื่อม ยกย่อ

สร้อย พิศาลบุตร (2549) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาประมาณมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนรายดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับ

บริการเสริมด้วยรีบุคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของคนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเกิดการซื้อขายแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแผล

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้มาตรฐานในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาคธุรกิจ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมภานธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพงษ์ ขาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีรูปร่างนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เดือนไส ใจแจ้ง (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคโนโลยี กลยุทธ์ หักษ์ที่จะทำให้ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อน การติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกรายดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่อไป

วีระชัย ศิริเลิศไฟโรมัน (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เอติมิชิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีรูปร่าง จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อให้เขับริการนั้น ๆ โดยทั่วไปหรือภายในระยะเวลาสั้นจะหันที่ที่มีการให้บริการ

สมิทธิ์ สังข์ฤทธิ์ (2542 : 13; อ้างอิงใน สุนันทา หวาน, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้

ประชารัฐในทางเดินทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามไม่ใช่ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดให้ร่ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอ่านนายความจะพบว่า การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการซึ่งสามารถดำเนินการให้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการป่วยเหลือและอ่านนายประชารัฐแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประชารัฐนี้จะ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด นี้เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใหญ่ที่ส่วนใหญ่โดยเฉพาะ มีฐานะแล้วนักจากจะไม่เกิดประชารัฐ ไม่การเรื่องอ่านนายประชารัฐนี้จะบริการแล้วอ้างไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ เสม่ำเสมอ มีใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประยัติ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ รัด สะดวก 便宜 ลื้นเบ็ดองทั้งหลายกรณีมากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อุดลย์ จาครุจคุณ (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งตอบต้องในไปตัว และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมายังด้านโดยสรุป บริการ หมายถึง การแสดงออกทางการ กระทำการที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยการบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสิ่งค้าที่มี สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขายังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเดียวของห้องถีนใน การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถีนจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนตังกล่าวด้วย โดยมีด้วย หลักบริการ

2. การปรับเปลี่ยนของประชารัฐนืออุกค้าคนสำคัญ

2.1 เรายังต้องการต่อรือรันที่จะบริการประชารัฐ

- 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 2.3 เรายจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเห็นอันนี้ให้แก่เรา
- 2.4 เรายจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- 3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 3.1 มีวิสัยทัคณ์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยเพื่อมีการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 3.5 ใช้ภาษาเบบายนอย่างมีศรัทธาพิเศษ
 - 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 3.7 ทำงานเป็นทีม
 - 3.8 ทำงานมุ่งผลลัพธ์
 - 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 อิ่มแม้นจนไม่สิ
 - 4.2 เพิ่มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ประทับใจเรา
 - 4.5 เหมายสมโภกกาล
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. สักษณะที่ต้องผู้ให้บริการ
 - 5.1 แห่งกายสಚาตเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาให้เราอ่อนหวาน
 - 5.3 ห้าคนเป็นคนสุภาพสัม孺่ำเผย
 - 5.4 อิ่มอยู่เสมอ ทึ่งในหน้า วงศ์ษา วิมพิปาก
 - 5.5 หลักเสียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลักเสียงการรับคำที่อังเม่แนใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเพิ่มใจบริการ
 - 5.7 หลักเสียงการได้ยังดูนเอื้า ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชูชนชอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

- 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคคลิค การพูดและความรู้
- 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความตื่นเต้น เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอ�탐
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพิ่ง
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนท่านที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่คุณจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะอาดกราดเรื่องในการให้ บริการมุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ลูกค้าบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องของธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เชื่อมภาคพื้นในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนท่านของรัฐ ทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับ กันอย่างกว้างขวาง เมื่อจะจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเดินทางเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขัน ที่สูงแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้นำถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีอยู่ให้กับ ลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจาก ลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

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

ชัยสมพงษ์ ชาลาประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมจะเกี่ยวกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังให้ ได้รับการตอบสนอง สำนักบริการที่ดำเนินการด้วยความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับที่ก้าวที่ห่วงไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิจารย์ สินะโชค (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี 3 ประการบนหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ ต้องให้ไว้สิ่งที่สำคัญของการบริการ เท่าที่เป็นผู้สร้างความดีดีและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับลูกค้า รวม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อถูกเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ มีอิฐเป็นหน้าตาขององค์กร ที่บ่งบอกให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรทั่วไป ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และ ประทับใจในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์บริการในการปีบบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ที่จะเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชุสิรารณ์ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อศัลศวิวัฒนา ปัจจัยอะไรที่สำคัญเป็นสำคัญต่อคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือนมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพมนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี
ต่อผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า
สามารถเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครื่องติดอยู่ใต้บริการ

8. Security ความนิ่งคงปลอดภัย ของบุคคลภายในขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของบังจัดการบริการจะเห็น
ได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ^{จะ}
ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสักขณของบริการจะต้องเป็นบริการที่สวยงามและเป็นที่ฟัง
จะเข้าใจผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ^{จะ}
การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจยิ่งมากเป็นระยะตั้งที่ยอมรับขึ้นต่อ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง
แม้แต่ก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความ
คาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก
ลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ลูกค้าต้องเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ
นิยมความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบของคุณภาพและหัวใจคุณภาพบริการ ทั่วไปซึ่คุณภาพบริการ (Service
Quality Indicators) เป็นตัวปัจจัยที่มีคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมิน
และปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภททั่วไปซึ่คุณภาพ

1.1 ตัวปัจจัยคุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือด้านที่จัดการ
ซึ่งระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ
(Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบ
บริหารจัดการ (Management System) เช่น ลิตรากមีเอกสาร (Document) และสักขณ
ระบบงานอื่นๆ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานได้สะอาด อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ
ระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนหนักงานอัยการ นิสิตกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ท่องจำคำศัพท์ที่
ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวปัจจัยคุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวปัจจัย
กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม

ขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/ปิดตัวให้วิเคราะห์ให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่างๆ

1.3 ตัวปัจจัยคุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานของผู้รับบริการปัจจุบันถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบแพทย์อัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ชั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวปัจจัยที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลโดยคำใช้จ่ายท่ามทายและใช้เวลาอยู่ที่สุดและปัจจัยที่ถูกต้องรวมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทันทีในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความนำเข้าต่อเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่างๆ และมีความถูกต้องตามเนื้องหาหลักการกำหนดตัวปัจจัยคุณภาพดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึงผลสำเร็จของการกิจที่รับผิดชอบ
2. ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) ของบริการ (System Theory)
3. ตัวปัจจัย พึงมีความซั้นเจนและสอดคล้องในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
4. ตัวบ่งชี้คุณภาพที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
5. ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม
2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้
 - 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
 - 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
 - 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 2.4 ค้นหาและยุบรวมสำคัญของการบริการและการคูณเพื่อติดตาม
 - 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
 - 2.6 ตั้งเป้าหมายสาหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
 - 2.7 วางแผนในการเก็บข้อมูล
 - 2.8 วางแผนที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องปั้นชี้

2.10 วางแผนที่จะให้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ตามแผนและปรับปรุงเครื่องปั้นชี้คุณภาพให้เข้าประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องปั้นชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศไทยเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ณัฐยา ศุภนิรัติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์นี้คือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะทราบได้ว่ามีจิตใจซึ่งอาจสามารถถอดอกมาในรูปของ ทัศนคติก็ได้

ประยุทธ์ กาญจนผล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

อุ่วัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวที่สามารถอธิบายรายการการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ผู้อยู่หลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อนฯ รัฐศาสตร์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายความว่า ผู้รับบริการเป็นภาคีการอ้างหนึ่งที่ใช้สิทธิ์ทางการของผู้ให้บริการได้ เท่ากับการจัดบริการของรัฐนั้นให้สักผลักด้าให้เสร็จ ๆ ไป

อาจารย์รัตน์ เลิตไพรอร์ (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ “ทรัพยากรปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนที่ทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในส่วนราชการที่ห้องดินให้บริการเฉพาะประชาชนในห้องดินของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งให้รัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนต้องรู้ว่าพากเขามีส่วนในการบริการนั้นไม่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายความว่า กิจกรรมที่ดูแลรักษาหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการไว้ให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

ธรรมสิทธิ์ เศรีอหติ (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐมีความแตกต่างจาก การให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตาม กฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ ก่อนว่าด้วย เสื้อกันหนาว ที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับ ที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้น่วຍงานของรัฐหลาย หน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไม่ติดต่อขอรับบริการ และมีทัณฑิต ที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ด้วยสาเหตุที่ ประชาชนได้รับ บริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์กรของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการ ที่ดีก็ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความครัวเรื่อง และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะทำสรุปให้ว่า การบริการสาธารณะมีความ สำคัญต่อการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นที่นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะผลลัพธ์ได้ เพราะ บริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต รวมถึงการ สร้างความมั่นคงปลอดภัยขึ้นที่ฐานนี้ให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญ ต่อชีวิตและความเป็นอยู่ในที่ฐานนี้ให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่าหลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นที่สำคัญของการบริหารงานของรัฐ ความมีการ บริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว นุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัณฑิตและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มี ความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมกุศล

แนวทางเดียวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มี ภารกิจแผนงานคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิรัฐ ภารกิจการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพื้นที่ที่สำคัญอันดับแรกที่รัฐที่จะกระทำ อีกในช่วง นี้จะยังเป็นกระบวนการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิรัฐที่สมบูรณ์ ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกส่วนใหญ่เป็นไปสู่อุดมหายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารที่ว่าด้วย สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมาย คือ การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของ ผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และอิสระแก่ผู้มาใช้บริการ และมีความสุภาพ อ่อนโยนกับผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ บุญจัน (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ ช่วยเหลือเกื้อ大局และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และสร้างสรรค์ การให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและ มั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องมีหลักการให้บริการแบบ เป็นก่อเสริจ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค

อมร รักษาสัทธิ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรการอีก อย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียว กันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียง ครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาไม่น้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้ เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัด คน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

ฤทธิ์ เพิ่มพันธุ์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความ จำเป็นพื้นฐานของประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องดูแลความสัมพันธ์ขององค์กรแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจาก สาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเน้นไปที่ความสำเร็จขององค์กรคุณภาพขึ้นอยู่กับ คุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โดยวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบเชิงลึกและกัน

ชัยอนันต์ สมุทรภิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทาง การบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่าเป้าหมายของชาร์จการและช้าหน้าที่ของรัฐ เป็นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจิตสาธารณะ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาควิถีโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลัก แห่งการปกครองตามเจตนาของรัฐบาลในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบูรณาภรณ์ การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจ มีการหักข้อนกัน ทั้งระบบงาน เชดปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากการห้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถ ทิ้งมาได้ดังนี้

ราชนร. รัตนเสริมวงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจการปกครองหนึ่งคนที่ได้รับการกระจายอำนาจจาก รัฐบาลคือเป็นการปกครองตนเอง โดยขัตติยองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกวันว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

ปริญญา เทวนฤทธิ์ (2544) นำเสนอว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การ ปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐมนตรีที่ให้ความเป็น อิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น อาจเรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจจาก ส่วนกลางให้ห้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศไทยเป็นอันหนึ่งเดียวและแยกไม่ได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองท้องถิ่น ซึ่งอาจ ให้ความเป็นอิสระด้วยอำนาจให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบคลร์กได้ ซึ่งเป็นด้านหนึ่งของประชาชนใน ห้องถิ่น เป็นผู้บริหารห้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในห้องถิ่นยังเป็นอิสระได้รอบ นโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โภวทัย พวงษ์ แสงอรุณ แสงอรุณ (2547) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแหล่งท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่กำหนดตัวเอง มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนด นโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อ ประโยชน์ของรัฐและประชาชนในห้องถิ่น

ชาญชัย สิบัญชา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal

Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกคล้อง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สัมภาระงดงามภายของการปกคล้องห้องท้องน้ำ ฯ

ธัญญารัตน์ ทุขพิพัชร์ชัยชาญ และจิรัญญา สมิทธิวนานาถ (2560) กล่าวว่า การปกคล้องท้องถิ่น หมายถึง การปกคล้องที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์กรชั้นนำใช้อำนาจแทนประชาชน เนี่ยกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิ์ดำเนินการปกคล้องคนเอง มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินการคลัง กำหนดนโยบายของคนเอง รวมทั้งหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของชุมชนเพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. ความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 การปกครองท้องถิ่นก็เป็นรากฐานของการปกครองระบบทุบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันศักดิ์สิทธิ์ในการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้มครองในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำไปสู่ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบบอันประชาธิปไตย

2.2 การปกคล้องห้องที่นั่นเป็นการแบบจำลองการขยายตัวของรัฐบาล

2.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพาะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเอง ตลอดท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้เรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทาง แคละช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

2.4 การปกคล้องห้องถังอิฐสามารถรักษาอุณหภูมิความต้องการของห้องถังตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

2.5 การปกป้องท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศไทย

2.6 การปกคลุมที่ดองดันสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบทึ่งหนา墩

3. องค์ประกอบการปักครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปักครองส่วนท้องถิ่น
จากแนวความคิดในการปักครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น
ของรัฐ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและความพอสุกของประชาชน โภวิทย์ พวงจาม (2552; ล้ำยิ่งใน
ญาเสษ อัศรพัฒนาบุญฤทธิ์, 2556) ได้กล่าวไว้ดังนี้ องค์ประกอบการปักครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปักครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

องค์ประกอบการปักครองท้องถิ่น ระบบการปักครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะทางกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศไทยกำหนดเรื่องการปักครื่องท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย การปักครื่องท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความ

เพิ่มเชิงกว่าการปักครองท้องถิ่นที่อัตตังโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. ที่น์ท์และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดที่น์ท์และระดับของหน่วยการปักครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เทศชาติ และความสำนึกในการปักครองตนของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดที่น์ท์และระดับของหน่วยการปักครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปักครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปักครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การบินตุคคล ผู้ด้วยที่น์ท์ให้ผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปักครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามโดยบากนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะกรรมการสู่บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปักครองของประชาชนโดยเลือกสู่บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปักครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุญาตจากรัฐบาลกลาง และไม่อ่อนไหวในสายการนับถือบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะดำเนินการท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปักครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มีได้หมายความว่ามีอิสระเดิมที่ต้องการ คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการท้องถิ่น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิบดีไป รัฐจึงต้องตรวจสอบอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวกะปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในด้านภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวกะปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน การให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.52) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่ลดคลั่งรัก กับอุทยานศาสตร์จังหวัดและโครงการติดเชื่องเทศบาลตำบลหัวกะปี ใน การให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลหัวกะปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.47) และรองลงมา อันดับที่สองคือ โครงการทัพนาศูนย์ทัพนาคุณภาพชีวิทสุขยาญตำบลหัวกะปี มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.51)

จักรพงษ์ พวงจันชื่น และคณะ (2561 : 3) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ต้านเข็มตอน การให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ต้านเข็มหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับ คุณภาพ 9 ต้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และต้านสิ่งอันตรายความ สะอาด ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงาน ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

ชนชาดา วิรยะพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหอก อำเภอหนองหอก จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลหนองหอก อำเภอหนองหอก จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเที่ยง泊 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเที่ยง泊 ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคาร

สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยืดหยุ่น แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดอุดรธานี พบว่า เพศ อาชีว สภานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

เฉลิมพร อภิชนาพวงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการศูนย์สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการ ส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการจัดเก็บขยะ มูลฝอย 2) อาชีว อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการศูนย์สูงอายุ 3) อาชีพและ ระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเพกซุ่มชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมี ความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

นารีรัตน์ ชัยชา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอด อำเภอพระบานแดง จังหวัดสุพรรณบุรี ทราบ พบว่า ผู้มา ให้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับเข้า หัวไป กรณีศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคที่น้ำ ร่องลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านจุดเติบเต็มเสริจน้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ ต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อาชีว อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอดไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบ สาธารณูปโภคที่น้ำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณูปโภค และด้านการบริการจุดเติบเต็ม เสริจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน

สำนักงานเขตฯ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคที่น้ำดื่มน้ำ และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่น้ำดื่มน้ำให้ดีกว่าเดิมและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

พีระพงศ์ อุณรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการซื้อขายหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของที่ดินที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีที่ดินที่ขนาดกลางและเทศบาลที่มีที่ดินที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีที่ดินที่ขนาดกลางและเทศบาลที่มีที่ดินที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ วงศิริยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอคอหงส์ เก็บตัวอย่างในหมู่บ้าน ที่ดิน ขนาดของที่ดินที่ดิน 9 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากคือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาด ได้ระดับ 8

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

วราณี เข่วนสุขุม และดวงดา สรายุธรรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลนครนบทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนบทบุรี พบร้า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการซื้อขายหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านป้องกันการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการ สาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการ เชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลข หมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมดุลฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์สาสาน และภัชรากรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาดู่ อ้าเกอเต็ญ จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า บริการสาธารณสุขของ ออบ.นาดู่ จัดบริการได้อย่างท้วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจใน ระดับมาก มีเพียงการกินเที่ยว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน ห่วงโซ่อุปทาน การจัดการภัยพิบัติและการจัดการเบียบชุมชน และ การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติซึ่งจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความ พึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ ออบ.นาดู่ ไม่สามารถจัดบริการ ได้อย่างทั่วถึงและประขาณมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ ออบ.นาดู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพิ่อกำลังการดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพงานบริการสาธารณสุขให้ดีขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ ประจ้าปี จบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับ ป्रบัณฑิตศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ บุคคลกรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัย กะลาคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเภท ศึกษาในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในการรวมของ ผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการ

ด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิงข์นวยความสะดวกของทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตน่าน (2561 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อําเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน พบร้า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 38) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 89) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 82) มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง (ร้อยละ 75) และมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 90) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลเชียงกลางพญาแก้ว พบร้า ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ พบร้า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ทุกงานบริการ โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้วจำแนกตามงานบริการ พบร้า 1) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้นในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 โดยในด้านซึ่งทางการให้บริการและตัวบุคคลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 2) งานด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.34 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 โดยในด้านซึ่งทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.17 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.89

สุดเขต ห้องกิจจาบุกง แซดคนะ (2560 : 99) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัย กองกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเพณีแห่งเป็นสูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงาน สำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ที่ได้รับความสำเร็จตามลักษณะ (คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดคือสิ่งที่ได้รับความสำเร็จตามลักษณะ (คือ 1) ให้บริการ ที่ส่งเสริมความสะอาด ซื่อสัตย์ในการให้บริการ และขึ้นตอนการให้บริการ ระดับ ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ พบว่า ในภาพรวม ประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก (คือ 1) เปิดโอกาสทางการศึกษา 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการ เรียนรู้ใหม่ๆ และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร สูงที่สุด 3 อันดับแรก (คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประสานงานร่วมกัน 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เป็น นอร์ด ประชาสัมพันธ์ อิมเมล เสียงความสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของ หน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) ได้ศึกษา ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒน์ พบร้า ผู้ดูแล แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบแบบอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนวัว ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากับตามลำดับ

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

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

ผลสอบຄามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคือเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร้า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการต้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตอ่ามยาอ่ามยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบร้า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุจิตรี ประสมสุข และณัทกิจ ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อ่ามยากรุงทุมแบบ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร้า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือประภากุรุ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อ่ามยากรุงทุมแบบ จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดัง รายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมต้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอ่านใจความ ทบทวน ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของการกิจกรรมโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20

ศุธรรม ขนาดศักดิ์ (2559 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบร้า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึง

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

สรุปรับ ขนาดหักที่ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และ รูปแบบของศักยภาพของส่วนท้องถิ่นต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

อาชีวะ เลขเรียนชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ท่องเที่ยวให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าปลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าปลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอัมมั่นแม้ม แจ้งมาให้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉริย พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 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

อุปสรรค ศูนย์สุขภาพชั้นนำ และคนละ (2559 : บทตัวย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ที่ออกให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบร้า ในการประเมินประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ถูกให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบร้า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

จากการศ้นคว้าหาข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ถูกรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขอหน่วยงาน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าแดด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. 2563 คอมมูนิตี้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,004 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละ ส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ความพึงพอใจของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าแดด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม วัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าแดด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน และจำนวนครั้งที่ปรับปรุงการโดยเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอปันจัก人格 จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีเสียงร้อยรัง 15 ค่า เทศบาลปันจัก人格 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 20 ชั้น ละ 2) โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 20 ชั้น ตามดัวซึ่งวัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทดลอง เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ
2. จัดทำแบบสอบถามตามตามดัวซึ่งวัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

- 3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเห็นของครุภัณฑ์และโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความ

เพื่อตรวจสอบความเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมสมดุลต้องด้านภาษา เพื่อนำเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลfaเท่ากับ 0.929 - 0.956 (ตาราง 14 ภาคผนวก ข)

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายชิ้น (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนี้ ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.903 - 0.962 (ตาราง 14 ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สําเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่วิเคราะห์โดยรวม ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้วิธีการประมาณผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับ

บรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนค่าตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชุม ศรีสุชาต, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลงความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชุม ศรีสุชาต, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการ เปิด ให้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ใน ประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์ที่เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นสิ่งสังหารณ์พัฒนา ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ดูแลแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละ ประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เหราเหตุผลของแต่ละท่านอาจ เป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อำนวยการผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รับทราบจาก ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชริญ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. คำอธิบายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะกรรมการได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | |
|------|---|
| X | แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

คำอธิบายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชริญ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีตั้งร้อยรัง 15 ค่า เทือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. โครงการให้บริการประชาชุมชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเชริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ปรับปรุงโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	ก = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	182	45.50
1.2 หญิง	218	54.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 มากกว่า 30 ปี	45	11.25
2.2 30 - 40 ปี	101	25.25
2.3 41 - 50 ปี	152	38.00
2.4 50 ปีขึ้นไป	102	25.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	78	19.50
3.2 สมรส	298	74.50
3.3 หม้าย/ห嫣/แยกกันอยู่	24	6.00
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	257	64.25
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	95	23.75
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	9.50
4.4 ระดับปริญญาตรี	10	2.50
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลที่นำไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	245	61.25
5.2 รับจ้างทั่วไป	118	29.50
5.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	18	4.50
5.4 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	19	4.75
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	19.00
6.2 5,000 - 10,000 บาท	250	62.50
6.3 10,001 - 15,000 บาท	45	11.25
6.4 15,001 - 20,000 บาท	24	6.00
6.5 20,001 - 25,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	64	16.00
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	179	44.75
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	157	39.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พน.ว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.50)

2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.00) รองลงมา อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.50) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 298 คน (ร้อยละ 74.50) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) และหัวร้าย/หัวร่า/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 257 คน (ร้อยละ 64.25) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.50) และระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.25) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.50) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75) และ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 250 คน (ร้อยละ 62.50) รองลงมาท่ากกว่า 5,000 บาท จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00) และ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50)
7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่ 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.75) รองลงมามากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 39.50) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอปีงเจริญ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2) โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่วันที่ 3 - 13

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอปีงเจริญ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและโครงการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.67	0.52	93.40	มากที่สุด
2. โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอปีงเจริญ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาแยกเป็นโครงการอัญเชิงต่อบนทึกโครงการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) และโครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55)

1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ตัวอย่าง 4 - 8

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ

อำเภอป้านกรวต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านชั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.55	94.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.52	94.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.52	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.52	91.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.67	0.52	93.40	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอป้านกรวต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านชั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.52) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.52) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52)

**ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ
อำเภอป้านครวัด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีพื้นเมืองร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ โครงการส่งเสริมงานประเพณีพื้นเมืองร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.75	0.57	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ ⁺ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด
4. มีผู้ดูแลดูแลชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.54	94.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสม ⁺ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉลี่ย	4.76	0.59	95.20	มากที่สุด
	4.74	0.55	94.80	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป้านครวัด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีพื้นเมืองร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.58) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.59) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.57) มีผู้ดูแลชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.54) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.50)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซื่อทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
2. ซื่อทางการให้บริการมีความละเอียดและรวดเร็วทันท่วงทีความต้องการของประชาชน	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของซื่อทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
4. มีกios รับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ	4.68	0.59	93.60	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉลี่ย	4.72	0.51	94.40	มากที่สุด
	4.71	0.52	94.20	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีผึ้งร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหน้าอย่างนี้ ซื่อทางการให้บริการมีความละเอียดและรวดเร็วทันท่วงทีความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.50) มีการประชาสัมพันธ์ซื่อทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.49) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.51) มีความหลากหลายของซื่อทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.54) และมีกios รับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.59)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีดังร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีดังร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ทุกๆ ชาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่หาก สุภาพเรียบร้อย และมีการวางแผนอย่าง เหมาะสม	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อข้อถกตาม ขั้นตอนสังสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเห็นอกomatic ไม่เสียกปฏิบัติ	4.70	0.59	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.72	0.51	94.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.69	0.52	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีตีดังร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.51) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเห็นอกomatic ไม่เสียกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.70$,

S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) และเจ้าหน้าที่สูดชา สุภาพ อธิบายด้วยตัวเองภาษาไทย แต่กายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49)

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชรัญ

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีต้มร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชรัญ โครงการส่งเสริมงานประเพณีต้มร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะอาดว่องต่อการใช้บริการ	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.57	0.52	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเชรัญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการส่งเสริมงานประเพณีต้มร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.50) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.58) ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.48) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.57)

2. โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่วันที่ 9 - 13

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ

อำเภอป้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.57	92.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	4.68	0.58	93.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอป้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.58) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.57) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความชัดเจน	4.66	0.53	93.20	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ ⁺ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
4. มีผู้ดำเนินการอย่างชัดเจน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 10 พนบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกร้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากชัดเจน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.53) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) มีผู้ดำเนินการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.50) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน

- หลัง ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51) และรายเดือนการให้บริการมีความหมายส่วนต่อหน้าที่ของการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.52)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ

อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซื่อทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด
2. ซื่อทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันท่วงทีความต้องการของประชาชน	4.58	0.57	91.60	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของซื่อทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.62	0.60	92.40	มากที่สุด
4. มีก่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนักสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะ	4.71	0.59	94.20	มากที่สุด
	4.61	0.57	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบร่วมกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านซื่อทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดโครงการบริการนักสถานที่

ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.59) มีการประชาสัมพันธ์ของทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.61) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์เป็นต้น ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.60) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) และมีก่อร่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.51)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายด้วยศัพท์ ผู้ด้วยภาษา สุภาพเรียบร้อย และมีการตรวจสอบข้อความ	4.68	0.54	93.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อข้อความ ซึ่งจะช่วยให้ดีย และขั้นตอน การรับบริการ	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เติมใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.54	0.58	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.59	94.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ ผู้มั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.63	0.61	92.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเรือญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเรือญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายด้วยตัวเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางแผนอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เห็นใจ และมีความพึงพอใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.58)

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ

สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีป้ายชี้ความบกพร่องบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	0.60	92.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.66	0.61	93.20	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.68	0.58	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ สำนักงานเขต จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กว่า 90% ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.54$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.58$) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.64) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.60)

บทที่ 5

สรุปผล อกิจกรรมผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ ของการให้บริการทั้ง 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ดีแห่งร้อยเอ็ด 15 ค่า เท่อน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2) โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกษ์ เทศบาลตำบลปีงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล ยกิจกรรมผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
- เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากการสำรวจผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาป্রถวนศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ปั้นปั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และ จำนวนครัวเรือนที่ปรับปรุงต่อปี 3 - 5 ครัวเรือน/ปี

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ปีงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 2 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 โครงการส่งเสริมงานประเพณีพื้นเมืองรัง 15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการส่งเสริมงานประเพณีพื้นเมืองรัง 15 คำ เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระหว่างเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และหมายถึงก่อน - หลัง มีผู้ดำเนินการ ให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ระหว่างเวลาการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ข้อหาการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนักศึกษาที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ พึงพอใจที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาลูกภาษา อารยศาสตร์ แต่ถูกต้องและเข้าใจง่าย และมีการวางแผน ตัวอย่างเหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความพึงพอใจและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งบนชานชาลา เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ

2.2 โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทคนิคดำเนินคดีเบิกจดแจ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทคนิคดำเนินคดีเบิกจดแจ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ

ปัจจุบัน และที่นั่นจะขอรับบริการ ความเพียงพอและเหมาะสมสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เหรื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และมีป้ายข้อความบอกชุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ถูกให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แล่งกับลูกค้าเรียบร้อย และมีการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงสร้างบริการของสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ข่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลักแหล่งของข่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์เป็นต้น ข่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีก่อต่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีผังล้ำดับขึ้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วของกราฟให้บริการ ตามล้ำดับก่อน - หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. มีซ่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สอดคล้องกับปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ

2. ภารกิจหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ให้บริการให้มีความเหมาะสม และครองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. ควรจัดให้มีกล่องรับฟ้องปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผู้ร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผู้ร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซื่อสัมภាន การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจาก การให้บริการโครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผู้ร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีซื่อสัมภានการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ซื่อสัมภានการให้บริการแก่ประชาชน และมีการจัดโครงการบริการออกสถานที่ให้บริการ แก่ประชาชน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของขนาด วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ค่าบบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัมภាន แจ้งใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบร้า เทศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในแต่ละตัวอย่าง ยอดคลั่งต้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และปิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) พบร้า ความพึงพอใจในศูนย์การบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวกะปี กะปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่ยอดคลั่งต้องกับ ยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการตี้เต้นของเทศบาลตำบลหัวกะปี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบร้า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 เมื่อพิจารณา แต่ละโครงการ พบร้า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มหัวกะปีที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลบ้านหัวกะปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 และรองลงมาอันดับที่สองคือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตำบลบ้านหัวกะปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 และยอดคลั่งต้องกับงานวิจัย ของอัจฉริย พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบร้า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้าน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบร้า งานด้าน สาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคโนโลยี ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึง พอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านสามัญ

2. โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์การให้บริการโครงการให้บริการประชาชน ด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ เป็นของจาก การให้บริการงานโครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการจัดสถานที่และ จุปกรณ์ที่มีความเป็นระบบ เป็น และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งบนชั้นสองรับบริการ และมีความพียงพอและ

เน้นย้ำส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการว่าด้วยร่างกายะส่วน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ มีการจัดโครงสร้างองค์กรสถานที่ให้บริการ แก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรี ประสมสุข และนักกิริ ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จากการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พนมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พนมากที่สุด คือประเทาครุ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตที่มาท่องเที่ยว อำเภอกรุงเทพมหานคร จังหวัด สมุทรสาครมีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ย ทั้ง 3 ด้านเท่ากันร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของการกิจกรรมโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20 สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิ เอกานันท์สุขุม และดวงดาว สารญารมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร บนพื้นที่ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขึ้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทาง การใช้บริการ ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในมีผลต่อการให้บริการ ด้านซ่องทาง งานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนกุสิต (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ความความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับป्रถนศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัย ก่อตั้งคนช่วงที่ 3 (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มี การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเพณีตามที่เป็นสูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงาน สำนักงานปลัด มีรายละเอียดการที่งานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในการพัฒนาของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกต้นไม้ต่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้าน รายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจสูงที่สุดคือต่อที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกต้นไม้ต่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียง ตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งทางการให้บริการ และขั้นตอนการ ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการประเมินการสำรวจไปที่
 - 1.1 ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ
 - 1.2 ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม และตรวจสอบความต้องการ ของผู้รับบริการ
 - 1.3 ควรจัดให้มีกิจกรรมรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ
2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการติดตามและสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานเพื่อ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานนั้น ๆ

- 2.2 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มาใช้บริการทุกส่วนงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ
- 2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณาธิการ

บรรณานุกรม

- กษกร เน้าอุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤช เพิ่มพันธ์. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการกิจเป็นเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันปညิพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไกวิทย์ พวงงาม แตะอรจกรณ์ อัครมงคล. (2547). ศูนย์อิมิเตชันเพื่อฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเดินทางของประชาชน. กรุงเทพฯ : เสนอแนะ.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตตินันท์ เศษคุปต์. (2555). เอกคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราษฎร์.
- เฉลิมพร อรักษนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรักษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63 - 86.
- ชาญญาณี สีบุญมา. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ห้องเรียน ศึกษารณิ : เทศบาลตำบลหนองยอด อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนชดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาบันท์ ถ้าคุ้ง. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลือดสาด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชุสิวรรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานที่ท่องเที่ยวส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไชคสุข ภรกิตติชัย. (2561). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร.
- ญาเรศ อัครพัฒนาบุญล. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจ กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเมืองภาคประชาชน: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี. ชุดโครงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกอ.).
- ยศรีญา ศุภนิรันติ์ชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). คลบวี : วิทยานิพนธ์การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดันดี เดชาทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนบท อำเภอทุ่งเสตีม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาธิบาล. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ธัญญารัตน์ ทุษาพงษ์ชัย แสงจิรภูมิ ศนิหวัฒนาฤทธิ์. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ใบເບີເນໂກເມືອງບຸຮັມຢ່າງວັດຖົມ. บุรีรัมย์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นาเร็วัฒน์ ชูอักษร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอด อําเภอพรประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากร่มบุญย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- นางสาว จิวนันทประวัติ. (2557). การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยให้ก้าวสืบมือประชาชน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual_Study_162.pdf. (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563).
- บุญเรณ ศรีสละอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวิทยาสาส์น.
- ประยุร กาญจนดุล. (2549). ค่าบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา เทวนฤทธิ์. (2544). สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภากาคพรัว.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงานพิพิธภัณฑ์ ศูนย์ถถูก. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านที่เป็นและนับครองของสำนักเทศบาลเป็นอ้าเมืองต่างมีความเที่ย จังหวัดกาญจนบุรี.
- การศึกษาด้านค่าวิธีสร้าง รป.น. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิระพงศ์ อุนรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาด้านค่าวิธีสร้าง รป.น. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อ่าเภอตอยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อ่าเภอตอยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รศกนธ. รัตน์เดวิมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : นำร่อง.
- ร่วม วงศ์บุศยรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาด้านค่าวิธีสร้าง บธ.น. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนากร ไห้อั้ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลคลองวา内心的 จำนวน จังหวัดสกลนคร. การศึกษาด้านค่าวิธีสร้าง บธ.น. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. : 19-20 และ 67-70.
- เรือนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บริการพิมพ์.
- ภูมิค สายก้ามสัน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเชิงบึงตี้ที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงบึงตี้ อ่าเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. การศึกษาอิสระ รป.น. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ป่าบิน. (2561). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเชียงกลางแก่ อำเภอเชียงกลาง จังหวัดป่าบิน. รายงานการวิจัย : ป่าบิน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุ ประจำปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. สร้าง : ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มนี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้า อิสระ กศ.น. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วุฒิ เข่วนอุดม แตละดวงดา สารัญรุ่มย์. (2559). "ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครบนทบูรีอำเภอเมือง จังหวัดนonthaburi." วารสารวิทย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์. ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125 - 134.
- วิชดา เจริญสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักห้องเรียนต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือส่องแฉ้มน้ำใหญ่: กรณีศึกษาแม่น้ำส่องแฉ้มหัวร์. วิทยานิพนธ์ กศ.น. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เรียนใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันยิ่ง วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรักษ์. (2559). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณูปโภคทางถนนขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาดู่ อำเภอเพลู จังหวัดอุตรดธานี." วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83 - 99.
- ศิริวรรณ รุ่งจินดา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ กศ.น. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ ศิริพุทธิวรรณ (2547). ศูนย์ลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยห้ามิตร. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยห้ามิตร.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุตรดธานี. (2562). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฟุน จังหวัดอุตรดธานี ประจำปีงบประมาณ 2562. รายงานการวิจัย. อุตรดธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุตรดธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุดเขต ห้วยกิจจาบุกิจ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ
ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลคลองสูง ประจำปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. หนังสือ:
ศูนย์การศึกษาอุตสาหกรรมภาคใต้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : วิทยาพัฒนา.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด
กาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัชಯุทธ. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นมิตร. กรุงเทพฯ : วิทยุภาษาไทย.
- อุ่นฤญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล เชียงใหม่ท่าชัน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (บริหารธุรกิจ).
สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อุ่นฤญา ประสมสุข และนักกีวี ศิริรัตน์. (2560). ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อําเภอกระทุมแบบ จังหวัดสุพรรณบุรี.
รายงานการวิจัย. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทุนทรร
ศึกษาเฉพาะท้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.น. (นโยบายสาธารณะ).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาดศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และ
บริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาดศักดิ์. (2559). "ผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณู
ปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559." วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุบันหา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้ค้าบริการ
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปน. (การบริหารทั่วไป). วิทยานิพนธ์การบริหารธุรกิจ.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.
- กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการ
นิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักบัญชีงาน ก.จ. ก.ท. และ อบต. (2558). ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐาน
ที่นำไปใช้กับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดค่าเงินประจำปีของบุคลากร
พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น สูงสุด 4 และ
พนักงานข้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท.0809.3/ว380 ลงวันที่
26 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ : กรมการส่งเสริมการปกครอง.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 มติค้าน
คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2562. รายงานการวิจัย. เรียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ค่าตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาล
ต้านลี้เชียงราย อําเภอต้อนสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เรียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ องค์กรบริหารส่วน
ต้านลี้ในราษฎร อําเภอต้อนสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม ;
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรถสิทธิ์ เครือหงส์ (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธม.
(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อคุลย์ จาตุรงค์. (2550). พฤติกรรมผู้บุรีโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสืบต์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อเนก กลยนี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาและนักมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาด้านคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาการบั้นทึก เดชไพรัชต์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลัก สาธารณะยัธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนององกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พช.ม. (วิชญประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อาภีชา เลขเดือนชา และคณะ. (2559). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทำฟ้าป่า อำเภอเมือง จังหวัดยะลา." การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติรายชาตินิวชาการ ครั้งที่ 1 "สร้างเสริมสหวิทยาการ สมมติฐาน วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC". 1261 - 1274.
- อัจฉรา สมชาย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองชนบทแก่นเจ้าภค. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉริ์ พิมพิมุต แสงกันย์สิน จาภูพนี. (2559). "ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559." วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กรในพื้นที่ ราชภัฏอุบลฯ. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49 - 60.
- อัญชลี คุณศุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางปะปง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ห้องที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิเคราะห์อย่างหมายถูก () ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

3. สดานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ป่าไม้

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่น ๆ (ระบุรายละเอียด).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี
 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

- โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผู้ร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
 - โครงการให้บริการประชาชุมชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทคนิคอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านทุ่มเทในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

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

1. โครงการส่งเสริมงานประเพณีที่ผู้ร้อยรัง 15 ค่า เดือน 5 ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ซ้ำซ้อน แล้วมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผู้จัดการขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านซ่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันท่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของซ่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกติกาชัดเจนปฎิบัติ และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงสร้างการบริการนักศึกษาที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ทุกคนจากสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการตรวจสอบอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และ การให้บริการ เช่น การตอบข้อข้อถกถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะอาดถ้วนท่อ การใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

2. โครงการให้บริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้อย
ทุกชั่วโมงตามแบบบัญชีรายรับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน แต่มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
ให้บริการ					
4. มีผู้ดำเนินการ และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเชิงทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์เชิงทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. เชิงทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และมีการวางแผนอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อสงสัย และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อให้มีความพึงพอใจในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีป้ายข้อความบนอุปกรณ์บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลปี蜞จรัญ

ภาคผนวก ช
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านชื่นชอบการให้บริการ		
1.	0.930	
2.	0.926	
3.	0.922	
4.	0.923	
5.	0.913	
รวม		0.937
ด้านชื่อทางการให้บริการ		
1.	0.926	
2.	0.923	
3.	0.921	
4.	0.912	
5.	0.922	
รวม		0.936
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.918	
2.	0.920	
3.	0.903	
4.	0.911	
5.	0.910	
รวม		0.929
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.942	
2.	0.943	
3.	0.962	
4.	0.936	
5.	0.941	
รวม		0.956

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ