

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือการกิจกรรมงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามด้วยชัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาป্রดอมศึกษา อาชีวะเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครัวเรือนที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครัวเรือน/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.40 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ($\bar{X} = 4.40$) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านเข้มต่อนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ($\bar{X} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 ด้านเข้มต่อนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.80

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามด้วนี้จัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามโครงการหรือการกิจกรรมงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแบ่งด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำรวจความพึงพอใจในส่วนเรื่องดังได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คงจะทำางานของกรานขอนพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ ท่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คงจะทำางานของขอนพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลบึงเจริญ หัวหน้าหน่วยงาน และ เจ้าหน้าที่พนักงานสังกัดเทศบาลตำบลบึงเจริญ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูล และความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	๗
คำนำ.....	๔
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญรูปภาพ.....	๙
บทที่ 1 บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุบัน.....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๒
ขอบเขตของการวิจัย.....	๒
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๔
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๕
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบึงเจริญ.....	๕
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๖
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	๘
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	๙
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	๑๒
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	๑๔
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๕
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	๒๐
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒๐
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๒๐
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	๒๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
ผลิตต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปผล.....	42
อภิปรายผล.....	44
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	54
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	61
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	64
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่สำรวจ.....	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	26
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท่านบีงเจริญ โดยภาพรวมและผลงาน.....	28
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	29
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	29
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	32
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

รายการ	หน้า
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านซ่องทางการให้บริการ.....	33
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	36
14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	36
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านซ่องทางการให้บริการ.....	37
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	ตาราง	หน้า
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	39
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดทางวิจัย.....	3
---	-------------------------	---

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณูปโภคและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น หัวนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอาจน้อยต่อเมืองที่เป็นหน้าที่ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในกรณีที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยขั้นตอนภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขานุการรัฐพิสูจน์, 2560 : 74-75)

เทศบาลตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงโอนรายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความล้ำเร็ว และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งมีสิ่งเสริมคุณภาพเข้าไปในประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความรวดเร็วมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ขนดดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ ศึกษาที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจน

สามารถกำหนดนโยบายและวิธีจัดการสิ่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคงอยู่ควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (ណัสน์ เดชทรัพย์, 2550 : 1)

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเชิงความลึกของกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ที่มีต่อประชาชน ซึ่งต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ทั้งนี้เพื่อที่นักผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
- เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967) ที่ระบุต้นค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- งานด้านภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จึงแต่งตั้งงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

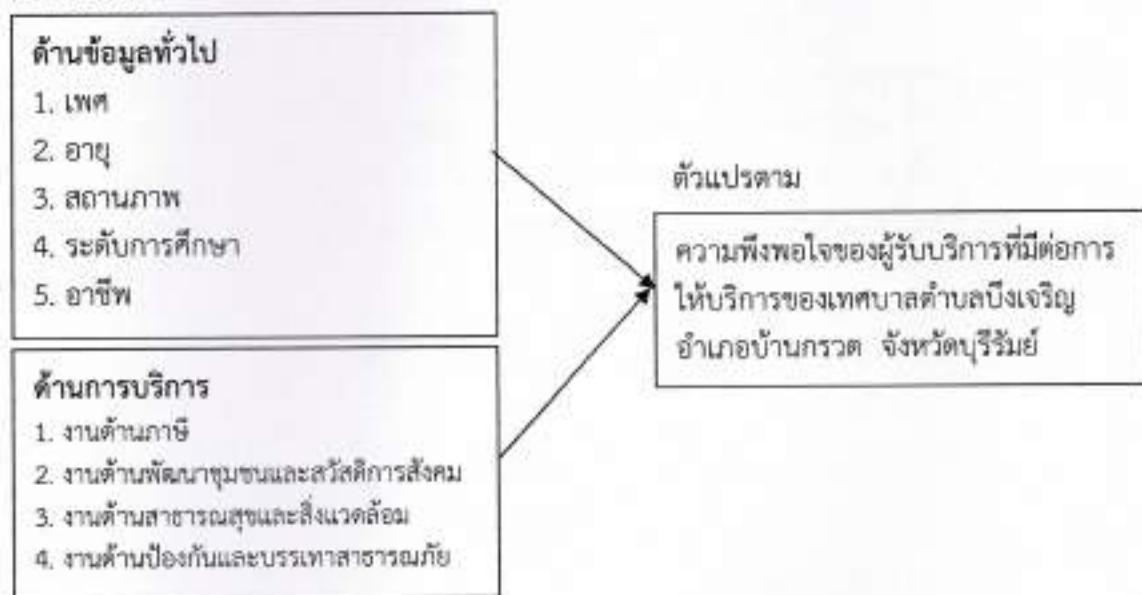
3. บทบาทต้านรักษาความ

ระเบียบวาระในการสำรวจวิจัย คือปัจจุบัน ประจำ พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

เข้ามา | ออก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
 2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
 3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป่าบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคบາลตໍາບລ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตเทศบาลตໍາບລบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บังคับบัญชา อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความถึง รัฐจะพยายามอ่านใจของมาสู่รูระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อ่านใจรัฐและคนของมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัคคดิของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทคบາลตໍາບລบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่เทคบາลตໍາບລบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานประจำ ศูนย์จ้าง ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ที่อ่านว่าความสะดวกต่อประชาชน ของเทศบาลตໍາບລบึงเจริญ
6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตໍາບລบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณบัญชีสำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบึงเจริญ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาราษฎร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบึงเจริญ

เทศบาลตำบลบึงเจริญ เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบล ต่อมาได้ประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมีมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติ สภาตำบลและเทศบาล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้จัดตั้ง องค์กรบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลบึงเจริญเป็นเทศบาลตำบลบึงเจริญ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ต่อมาได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลบึงเจริญ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมีมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และ มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็น เทศบาลตำบลบึงเจริญ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ปัจจุบันเทศบาลตำบลบึงเจริญตั้งอยู่เลขที่ 106 หมู่ที่ 9 บ้านสายทรัพย์พัฒนา 2 ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ สำหรับให้บริการ ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก

ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต และเขตปักครื่อง

ตำบลบึงเจริญตั้งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ประมาณ 80 กิโลเมตร พื้นที่ปักครื่องของอำเภอบ้านกรวด ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอบ้านกรวด ไปทางทิศตะวันตก เสียงไห้วยซายทางประมาณ 12 กิโลเมตร ตามเส้นทาง หมายเลข 2075 (บ้านกรวด - ลพบุรี) ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบึงเจริญมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 64,071 ตารางกิโลเมตร หรือเท่ากับ 40,044.23 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อด้วย ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับด้านล่างเขตออก อำเภอปราโภนชัย โดยมีลำหัวยเส้า เป็นแนวเขต และติดต่อกับด้านลับบ้านกรวด อ่าเภอบ้านกรวด โดยมีถนน รพช. บก.12008 เป็นแนวเขต.

ทิศตะวันออก ติดต่อกับพื้นที่ของด้านล่างปราสาท โดยมีลำหัวยเมษา เป็นแนวเขต ทิศใต้ ติดต่อประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย โดยมีเขานาราดี เป็นแนวเขต ทิศตะวันตก ติดต่อกับด้านลบท่อนไม้จาม ด้านทิศตะวันตกเดียงเหนือ มีถนน รพ. บก. 12008 เป็นแนวเขต และทิศตะวันตกเดียงใต้ มีลำหัวยสุน เป็นแนวเขต

ภูมิประเทศ

ด้านล่างเจริญอยู่ในระดับความสูงจากน้ำทะเล ตั้งแต่ 250 - 530 เมตร พื้นที่ ประกอบด้วยภูเขาที่เป็นเช่า ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ เนเวะสมสำหรับการปลูกพืชไร่พื้นที่จะลาดเทสู่ทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มเหมาะสมสำหรับการทำนา โดยสูบปลูกพื้นที่ด้านล่างเจริญแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ

- ลักษณะพื้นที่เป็นภูเขา อยู่ทางทิศใต้ติดต่อกับประเทศไทยกัมพูชาประชาธิปไตย ระดับความสูง 400 - 530 เมตร พื้นที่ทั้งหมดอยู่ในเขตป่าสงวนเขตอุทยานแห่งชาติ

- ลักษณะพื้นที่เป็นที่ตอน อยู่บริเวณตอนกลางของด้านล่างมีความลาดชันเล็กน้อย เหมาะสมสำหรับทำการเกษตร แต่พื้นที่ตอนได้ส่วนใหญ่ อยู่ในเขตป่าสงวน/เขตอุทยานแห่งชาติ

- ลักษณะพื้นที่ที่ราบลุ่ม อยู่บริเวณตอนเหนือเหมาะสมสำหรับการทำนา

ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลด้านล่างเจริญ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 13 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น 6,948 คน เป็นชาย 3,495 คน หญิง 3,453 คน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,069 ครัวเรือน ดังตาราง (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ สิงหาคม 2564)

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ 1 ปีงเจริญ	477	500	977	268
หมู่ที่ 2 ปีงเก่า	233	217	450	116
หมู่ที่ 3 สายตress 5 6	169	165	334	109
หมู่ที่ 4 สายตress 7	188	200	388	128
หมู่ที่ 5 หนองปือ	271	260	531	148
หมู่ที่ 6 สายตress 4 เหนือ	301	268	569	165
หมู่ที่ 7 สายตress 4 ใต้	424	429	853	284
หมู่ที่ 8 สายตress พัฒนา 1	351	331	682	210
หมู่ที่ 9 สายตress พัฒนา 2	237	231	468	146
หมู่ที่ 10 สายตress พัฒนา 3	183	183	366	88
หมู่ที่ 11 สายตress พัฒนา 4	152	154	306	92
หมู่ที่ 12 สายตress 8	320	291	611	172
หมู่ที่ 13 สายตress 5	189	224	413	143
รวมทั้งสิ้น	3,495	3,453	6,948	2,069

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนชั้น ais ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกรายดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วิระรัตน์ กิจเลิศไฟโรมาน (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วิระพงษ์ เอสินจิรารัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเท่ากับเวลาทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สังขณกุร (2542 : 13; ข้างต้นใน สุนันทา หวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามมาก ๆ ที่ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอันวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นการให้บริการ การให้บริการซึ่งสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอันวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา หวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ท่า ๆ หยุด ๆ ตามความพอยใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประยุต ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก 便宜 สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทึ้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อุดม์ ชาครุ่งคุก (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการตั้งกล่าวว่าอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขายังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเดิศของห้องดินในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนตั้งกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

2. การปรับเปลี่ยนมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

3.5 ใช้ภาษาเป็นบอย่างมีศรัทธา

3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3.7 ทำงานเป็นทีม

3.8 ทำงานมุ่งผลลัพธ์

3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี

3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

4. หลักการบริการเป็นเดิศ

4.1 ยึดและเน้นไป

4.2 เดิมใจบริการ

4.3 ทำงานฉับไว

- 4.4 ปราศรัยให้เรา
- 4.5 เหมาะสมโอกาส
- 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. สักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาให้เราอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสั่ง่าเผย
 - 5.4 อ้มอยู่เสมอ หันไปหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปรภิเสษ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่บังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งอุบลธรรม ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่คุกคาม
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอหันบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้กันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการบุคคล ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องของธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้อง ๆ จึงได้นัดดึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง สำนับวิการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิชญาร์ย สิมมาโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความประทับใจและเป็นผู้สร้างความส่าเริ่งให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อเดินทางเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรที่จะยังคงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเพิ่มมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

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

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่สำคัญเป็นสำคัญต่อคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ให้สรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักหันมามากยิ่งอีกอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือนมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเปี่ยมด้วยความรู้จริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy ความสุภาพ เดินทางบนถนน ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีการยก手ที่ดีของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคาดหวังในข้อสังสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงติดต่อของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตอน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเป็นให้รู้สึกดี ถ้าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งหัวใจให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขึ้นต่อ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปลิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ลูกค้าต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและดั่งที่คุณภาพบริการ ดั่งที่คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นดั่งที่ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทดั่งที่คุณภาพ

1.1 ดั่งที่คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือดั่งที่ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) และลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัตรา นิตรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคนที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ดั่งที่คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ดั่งที่กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัตรา/นิตรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่อฯ ฯ

1.3 ดั่งที่คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นดั่งที่ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ บ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิด

ขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยາ ความไว ความมากจำเพาะ ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้เวลาไม่น้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทันในปัจจุบันและอ่อนหนัสและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของการกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความขัดเจนและสอดคล้องในการใช้มิ่าว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพ เชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ทางด้านให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่มีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการคูณผลผ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสาหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

- 2.7 วางแผนในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางแผนที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้นำไปสู่ที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศ

เกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองสูงค่าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ตั้งแต่ไปนี้

มนูรีย์ ศุภนิรัติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจเชิงอ้างสารณ์ถ้วนก่อนที่ศัลศักดิ์ก็ได้

ประยุร กาญจนคุณ (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

อนร รักษานันท์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรฐาน อีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแค่ไหน ทำให้เสื่อม ๆ ไป

อาการณรัตน์ เลิศไกรอุต (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการ ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจสอบทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการ ให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลลงมาให้บริการแก่ประชาชนในวง กว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็จะจะประทับใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการ เน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการ การมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการ นั้น มีใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ สูงศรีของหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์ สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยมีดีเอฟพีประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็น หลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนี้

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองด้วยความต้องการของประชาชนเพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ให้ ระบุถึงหลักการให้บริการที่ให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

อรรถสิทธิ์ เครื่อท่อง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการ ให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตาม กฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ ก่อนที่จะเลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐคลาย หน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ปฏิเสธขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการ ที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์กรของรัฐ อีกทั้งไร์กิตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความ ร่วมมืออย่างต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ สาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะ ละเอียดได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการสังคมที่อำนวยความสะดวกในการ ดำรงชีวิตร่วมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขึ้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการ สาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมี การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว ง่ายให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มี ความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มี การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตย นั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วง ปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่ เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายค่า ว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของ ผู้ให้บริการที่ดินนี้ ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพ อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ จุ่นจินา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ ช่วยเหลือเกื้อกูลและอนุรักษ์ความสัมพันธ์ ให้เกิดความพ่อใจ รักใคร่และศรัทธาต่อ การให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา กระบวนการให้เกิดความก้าวหน้าและ มั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องมีดังหลักการให้บริการแบบ เป็นเซอร์วิส ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร วิษากาสัย (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอีกอย่าง หนึ่งที่ใช้ตัวประสมิทวิภาคของการให้บริการได้เพื่อการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการ อย่างที่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียว กันทั้งหมดที่ต้องการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเท็จ ครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาไม่น้อย และเกิดความพึงพอใจ

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

กฤษ พิมพ์ทันจิต (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความ จำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจาก สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเรื่องไขแห่งความสำคัญขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับ คุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่อย่างมีธรรมาภิบาล ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบเชิงกันและกัน

ข้อบันทึก สมุกกาญจน์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงาน แนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนี้ การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตามเจตนาตนน์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ห้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เอกปลดภาระ บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรห้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากห้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิษานพวงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พนบว่า ผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์ลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พนบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันใน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภททุ่มชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศ มีความพึงพอใจ ต่างกันในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

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

นารีรัตน์ ชูอัขณา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงบทยอ อ่ามegoพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่าง กันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงบทยอ แตกต่างกันที่ ระดับน้อยสุดคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงบทยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงบทยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบ สาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณูปโภค ด้านการบริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลลงบทยอที่ระดับน้อยสุดคัญ 0.05 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงบทยอ ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พิรพงศ์ อุมาธิชัย (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มา รับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และ เทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มี ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาด เล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ วงศิริยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของส่วนงานด้านฯ ของเทศบาลตำบลลงเรือง อ่ามegoตอยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลลงเรือง มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับ ค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีค่าประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูง ให้ระดับ 8

รัชมีกร ใจอั้ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ เทศบาลตำบลลงอากาศอ่อนวย จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับป্রถวนศึกษา และส่วนใหญ่มี อาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลลงอากาศอ่อนวย ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับ การศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลลงอากาศ อ่อนวยต่างกัน

วารุณี เขางานสุขุม และดวงดาว สารัญรุ่มย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนทบุรี พบร้า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบร้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไวยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาญ อ้ำเงาเพี้ยญ จังหวัดอุตรธานี พบร้า บริการสาธารณสุขของอบต.นาญ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โดยงสร้างที่นั่งร้าน เครื่องซูกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาญ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาญ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแหลม อ้ำเงาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบร้า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการ กองช่าง พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือ พระแหลม พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทพบาลตำบลเชิงดอย อําเภอต้อยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอดีต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบล เชต๊อกาโลห์บานะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร้า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อายุพัฒนาครึ่ง รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงาน สาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลเชต๊อกาโลห์บานะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึง พอดีในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมดุลฐานการวิจัย พบร้า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อารมณ์ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของ ประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธุธรรม ชนะศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบัน พ.ศ.2558 พบร้า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการ ประเมินเพิ่มความพึงพอใจ พบร้า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

อาเนช แสงเลิยมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสาป อําเภอเมือง จังหวัดยะลา พบร้า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสาป อําเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

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

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2564 คอมมูสื่อสารจะได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาลิขิตบัญชี โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาลิขิตบัญชี จำนวน 4,000 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาลิขิตบัญชี โดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาลิขิตบัญชี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,000 คนที่มาลิขิตบัญชี โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967) ที่ระบุตัวค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

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

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

ระดับความพึงพอใจจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านภาษา จำนวน 20 ข้อ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 20 ข้อ ตามดัวยี่ห้อวัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเดิมสำคัญ ดังนี้

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

ห้องที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณานักสำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดกรอบเดินทางในการสร้างเครือข่ายนี้

2. จัดทำแบบสอบถามตามความตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ตั้งน้ำ

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีทางความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

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

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (η) ระหว่าง 0.7858 - 0.9573 (ตาราง ถวายผลนำ) ฯ

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวมรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษาบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีการประมาณผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับรายละเอียดการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนค่าตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญยาน ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้เป็น 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้เป็น 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้เป็น 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญยาน ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการจำแนกประเพณี ให้ความร่วมมือชุมชนชุมชนทั่วไป และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชัชนผู้นำรับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ ที่มีในการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละ ประดิษฐ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจ เป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบคอบจาก ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรให้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในเรื่องความหมาย คณะกรรมการสำรวจได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านภาระ
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
ศึกษา อารมณ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	162	40.50
1.2 หญิง	238	59.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	14	3.50
2.2 30 - 40 ปี	26	6.50
2.3 41 - 50 ปี	176	44.00
2.4 50 ปีขึ้นไป	184	46.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	78	19.50
3.2 สมรส	312	78.00
3.3 หม้าย/ห嫣ร้าว/แยกกันอยู่	10	2.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	286	71.50
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	88	22.00
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	3.75
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	6	1.50
4.5 ระดับปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	224	56.00
5.2 รับจ้างทั่วไป	120	30.00
5.3 รับราชการ/ธุรกิจ	8	4.00
5.4 อื่น ๆ เช่น สูกซื้อขาย	40	10.00
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	288	72.00
6.2 5,000 - 10,000 บาท	96	24.00
6.3 10,001 - 15,000 บาท	10	2.50
6.4 15,001 - 20,000 บาท	6	1.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครัวเรือนที่ปรับบบใช้การโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครัวเรือน/ปี	104	26.00
7.2 3 - 5 ครัวเรือน/ปี	108	27.00
7.3 มากกว่า 5 ครัวเรือน/ปี	188	47.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบร้า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.50)

2. อายุส่วนใหญ่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 312 คน (ร้อยละ 78.00) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 286 คน (ร้อยละ 71.50) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50) และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 224 คน (ร้อยละ 56.00) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อื่น ๆ เช่น สูกซื้อขาย จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และรับราชการ/ธุรกิจ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.00) ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) และระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 37.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านภาครัฐ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตาราง 2 – 22

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ด้านการบริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านภาครัฐ	4.36	87.20	มาก
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	95.20	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.57	91.40	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.41	88.20	มาก
โดยรวม	4.57	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คือเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.50 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2 งาน และอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.76$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 และ งานด้านภาครัฐ ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.20

1. งานด้านภาครัฐ ตั้งดาวรุ่ง 3 - 7

ดาวรุ่ง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาครัฐ

โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	87.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	88.00	มาก
โดยรวม	4.36	87.25	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาครัฐ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการไม่ถูกยาก เข้าใจง่าย และมี มาตรฐานดี	4.28	85.60	มาก
2. สามารถเข้าใจในการให้บริการ	4.38	87.60	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ชัดเจน แจ้ง แต่ละคน เข้าใจง่ายในการให้บริการ	4.42	88.40	มาก
4. สามารถเข้าใจช่องทาง วิธีการให้บริการ (เข้าใจง่ายดีก่อนหลัง)	4.38	87.60	มาก
5. สามารถเข้าใจการให้บริการมีความเห็นชอบและ สามารถติดตามได้	4.45	89.00	มาก
โดยรวม	4.38	87.60	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอนและแผนบัญชีต้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.16$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน ที่มาให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.11$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุล/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.12	82.40	มาก
2. จุล/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.32	86.40	มาก
3. จุล/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอ	4.52	90.40	มากที่สุด
4. จุล/ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.35	87.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ อีเมลหรือ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.11	82.20	มาก
โดยรวม	4.36	87.20	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ จุล/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.52$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.35$) จุล/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.32$) จุล/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.12$) และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.11$)

**ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	80	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	82	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	82.6	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ครบถ้วน	4.19	83.8	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของบน	4.14	82.8	มาก
โดยรวม	4.31	86.2	มาก

จากการ **ตาราง 6** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ
มากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อ
สงสัยได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.19$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของบน
($\bar{X} = 4.14$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.13$)
ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$)
และความสุภาพ กิริยามารยาทด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$)

**ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi และเครื่องดื่มและอาหารให้ความรู้ ฯลฯ	4.48	89.6	มาก
2. การจัดที่นั่งที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง สะดวก	4.36	87.2	มาก
3. ที่นั่งรองเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ	4.45	89	มาก

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.38	87.6	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางและสถานที่	4.52	90.4	มากที่สุด
โดยรวม	4.4	88	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านภาษีอากรอันดับที่ 1 คือเรื่องความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการพิท treff ประชานงาน ($\bar{X} = 4.52$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น ไมโครฟิล์มฟ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีศูนย์คอมและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.48$) ที่นั่งรองเท้าและสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.45$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น เครื่องดื่มน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.38$) และที่การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.36$)

๒. แนวทางพัฒนาชุมชนและร่วมมือในการสังคม ตั้งดาวรุ่ง ๘ - ๑๒

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในชุมชนที่อยู่ในรายเดียว

รายการที่งดพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	X	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ค้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ค้านช่องทางการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. ค้านเจ้าหน้าที่ลู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
4. ค้านสิ่งอันวายความสะอาด	4.75	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย¹⁰
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	X	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความถูกต้องด้วย	4.72	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงตามที่ต้องการ	4.46	89.20	มาก
โดยรวม	4.59	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความถูกต้องด้วย ($\bar{X} = 4.72$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.56$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.46$)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	X	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	92.80	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	82.00	มาก
5. สามารถติดต่อในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าซิมบ์ แฟฟซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	88.80	มาก
โดยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหนาวยัง ดังนี้ จุด/ซ่องทางการให้บริการมีความสัมภาก酷เพียงพอ ($\bar{X} = 4.66$) จุด/ซ่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.64$) จุด/ซ่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.58$) ความสัมภากใน การขอรับบริการตามซ่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$) และมีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ อิทธิพลท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	81.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	4.40	88.00	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของ	4.42	88.40	มาก
โดยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหนาวยัง ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของ ($\bar{X} = 4.42$) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.40$) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.70	94.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อ่ายง ใจดี	4.78	95.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงาน	4.80	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	95.00	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบร้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.80$) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อ่ายง ใจดี ($\bar{X} = 4.78$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.70$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.46$)

3. ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ให้ประเมินเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านถนนและการให้บริการ	4.50	90.00	มาก
2. ด้านซ่อมทางการให้บริการ	4.33	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	91.4	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ ไม่ระบุมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเชื่อถือความสะอาด ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับช้อน และมี ความคิดเห็นด้วย	4.46	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงกับความต้องการ	4.54	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	90.00	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ
มากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความ
รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความ
ต้องการ ($\bar{X} = 4.54$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
($\bar{X} = 4.54$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.52$)
และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับช้อน และมีความคิดเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.46$)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ซ่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	84.80	มาก
2. จุด/ซ่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ซ่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	90.00	มาก
4. มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	89.20	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามซ่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.42	88.40	มาก
โดยรวม	4.33	86.60	มาก

จากตาราง 15 พนักงานด้านซ่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านซ่องทางการให้บริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ซ่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$) จุด/ซ่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.50$) มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.46$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามซ่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.42$) และจุด/ซ่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.24$)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ ทิริยາมราיהขอเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	84.40	มาก
2. ความเนમานะสูงของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่สู่ผู้ให้บริการ	4.44	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	4.48	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งของแทน	4.40	88.00	มาก
โดยรวม	4.31	86.20	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อันนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทรงประดี ($\bar{X} = 4.48$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ในรับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.40$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.24$) และความสุภาพ กิริยามารยาทด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อันนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.74$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.68$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.52$) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$)

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	87.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	88.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	88.20	มาก

จากการ 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน และมีความคล่องตัว	4.52	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	86.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.24	84.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.40	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.39	87.80	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$) ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.24$)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ซ่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	86.80	มาก
2. จุด/ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.28	85.60	มาก
3. จุด/ซ่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.22	84.40	มาก
4. มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	88.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามซ่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	85.80	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.40$) จุด/ซ่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.34$) จุด/ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.28$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามซ่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.24$) และจุด/ซ่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	90.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	4.53	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งตอบแทน	4.48	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.54$) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.53$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.48$)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ลัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.42	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ	4.46	89.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.44	88.80	มาก

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	87.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	87.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	88.20	มาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.46$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.44$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ล้อฉุน Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.38$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.36$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามการกิจกรรมการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.40 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ ฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ติดต่อประสานงาน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับ บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก Facebook และ E-mail เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเห็นชอบของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยารยาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน และมีความคุ้มค่า

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมแล้วเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับ ผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน และมี ความคุ้มค่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมี อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับ บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความ สุภาพ กิริยารยาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของ การแต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นราย ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษ สำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง) และขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน และมีความคุ้มค่า ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทาง

ให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของ การแต่งกาย บุคลิกและลักษณะทางทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาห์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาห์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของ การแต่งกาย บุคลิกและลักษณะทางทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ออย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ช่วยเหลือ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์คัน สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับข้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านข่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. งานด้านภาครัฐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านข่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการ

ให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคูมือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชานัก โภชัช (2553 : บทคดีย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลต้านภัยอันตรายในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลต้านภัยอันตรายต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลดลงบนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาคร่วมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลดลงบนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาคร่วมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลดลงบนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาคร่วมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลดลงบนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลต้านภัยเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายตัว ให้แก่ ด้านสิ่งอันตรายความสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลต้านภัยเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอ ความสุภาพ กิจกรรมรายทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอันตรายความสะอาดในการติดต่อประสานงาน อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาดศักดิ์ (2558 : บทคดีย่อ) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจต้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอันตรายความสะอาด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจต้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอันตรายความสะอาดแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคดีย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนน

เพิ่ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการของสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสนับสนุนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอันวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะด้วยการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุดเชื่อมต่อ การให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และของคุณภาพบริการส่วนตัวบล็อกมีสิ่งอันวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน ครอบคลุม สอดคล้องกับงานวิจัยวิธีนี้ เท่านั้นทุกนั้น และคงจะ สารภูมิ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการชั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอันวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อารมณ์ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการชั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอันวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัษฎา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปวชัญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคที่น้ำร้อน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านอุดตีด้วยเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความศักดิ์สิทธิ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบล็อก บางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อารมณ์ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบล็อก บางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบล็อก บางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคที่น้ำร้อน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณสุข ด้านการบริการอุดตีด้วยเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร

บริหารส่วนตัวบลางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบลางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตัวบลึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลตัวบลึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสั่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแห่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 - 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการ
 - ความมีเครื่องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ในแต่ละจุด
 - มีการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นได้ทุกที่ ทุกเวลา

บรรณาธิการ

บรรณานุกรม

- กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาเพื่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤช เพิ่มทันจิต. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เศษชุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราษฎร์.
- เฉลิมพร อภิชนนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปรัชญา. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนชาติ วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาบันท์ ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลือกหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพลด ขาวประเสริฐ. (2552). การทดสอบบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ชีเอ็ตยูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมหวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. วารสารราชภัฏเพชรบุรี.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีงานที่ติดส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา ศุภนิรัติศัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสถานีงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัตต์ เดชาทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสสีลม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ รปม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชุมชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารีรัตน์ ชูอัญญา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บ.ม. (การจัดการทรัพยากร่มบุญยิ่ง). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปักษ์ขวา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บริษัทฯ จ.เรชต์ และคณ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหอยและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจัด จำนำราย. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงาน การวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ตั้งขะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้าน ทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอต่างมีข้ามเดียว จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิรพงศ์ ออมพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ แหงษ์วิทยากร และคณ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชียงดอย อําเภอดอยสะเก็ต จังหวัด เชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดอย อําเภอ ดอยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ริวิกา วงศ์บุศรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธม. (การจัดการ) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนก โภอัง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสองออก อันวย จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เดือนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสัมมนาครรภ์เทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทการพิมพ์ ภูมิพิทักษ์ จำกัด.
- ภูมิพิทักษ์ สายก้มช้าน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนท่านใดที่มีต่อการให้บริการประจำ หมู่บ้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลเชิงบึงสังข์ที่มีต่อการให้บริการประจำ หมู่บ้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลเชิงบึงสังข์ อําเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ รปม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- มนี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้า อิสระ กศม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ราษฎร์ เขawan สุขุม และดวงตา สารัญรุ่มย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรีอําเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวิทย์และนวัตกรรม (มนุษยศาสตร์และ

- สังคมศาสตร์), ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559, 6(2) : 125-134.
- วิษณุ เจริญสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือต่อเมืองน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่น้ำโขงทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์ กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนัย วงศ์อสา และภัทรารักษ์ ไชยรัตน์. (2559). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลลนาฟู อําเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี." วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559, 9(1) : 83-99.
- วิชุรย์ สินมาโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิระรัตน์ กิจเกศิไพโรจน์. (2550). การทดสอบธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : จีเอ็มบีเคชั่น.
- วิระพงษ์ เนื่อมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services. กรุงเทพฯ : หัวกมลสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจินดา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่อจากบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริฤทธิ์ไชยวัฒน์ (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการเข้าสู่งานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2550). การสร้างและประมาณผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมาณผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัชญกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรียนพระแท่น อําเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบล เขตอําเภอท่าชุม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
- สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนธรรม ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (นโยบายสาธารณะ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ชนาบดี. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา หัวผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้ค้าปลีกฯ แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีทางกฎหมาย 3 (ศศ.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ.

- ขลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
 สำนักงานเลขานุการรัฐสภा. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.
 กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขานุการรัฐสภा ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการ
 นิติบัญญัติแห่งชาติ.
 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและ
 ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ
 ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชียงดอย อําเภอต้อยสะเก็ต จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการ
 ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 อรรถสิทธิ์ เศรือทอง. (2543). ความพึงพอใจของผู้เรียนภาคีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สறพากร
 กรณีศึกษาสำนักงานสறพากรอํามนาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บ.ม.
 (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 อคุลย์ จาครุจกุล. (2550). พฤติกรรมผู้บุริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
 อนร รักษาสัตบุรี. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ ; สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 อเนก กลยนี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา^{ปี 1}
 วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครุประจักษ์กุณ จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
 (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์
 ราชวิทยาลัย.
 ชาเนี๊ยะ เทศเดิมชา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร
 บริหารส่วนตำบลทำสาป อําเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.” การประชุมวิชาการและนำเสนอ
 ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสมหวิทยาการ ผสมผสาน
 วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261-1274.
 อัจฉรา สมสาบ. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
 การเกษตรเมืองขอนแก่นจ้าว. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
 อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหาร
 ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” วารสารวิจัยและพัฒนาไอลอยอลงกรณ์ ในพระบรม
 ราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบึงเจริญ อําเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สภาพภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/ห嫣ร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านภาษา
2. งานด้านพัฒนาคุณชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ชีวะแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

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

1. งานด้านภาษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับข้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
1.2 ด้านซ่องทางการให้บริการ					
6. จุต/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุต/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุต/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ พิริยามารยาทดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของ					

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น				
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของแทน				
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ				
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มค่างๆ อย่างเพียงพอ				
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ				
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่มฯลฯ				
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน				

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมควรต่อความต้องการ					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. ชุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. ชุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. ชุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยาમารยาห์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

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

3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขับข้อน และมีความคุ้มค่า					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก Facebook และ E-mail เป็นต้น					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กระมายนารายาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น				
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของแทน				
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ				
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อ่านง่ายเพียงพอ				
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ				
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่มฯลฯ				
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการดูดต่อประสาณงาน				

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์คันนี้ สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่มฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

2. ท่านมีข้อคิดเห็น~~พึงพอใจ~~ในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23 (ต่อ)

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

ภาคผนวก ค
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

960 / 1993

๕๗๙ พัฒนาศักยภาพการบริหารบ้านประเทศเพื่อการพัฒนาฯและร่วมกับสหกรณ์การ农业生产合作社ในการดำเนินการที่ดินที่อยู่อาศัยในชนบท
เกษตรกรเป็นภาระสำคัญ ซึ่งเมืองและเป็นเจ้าของวัสดุประสงค์เป็น ลักษณะนักงานล้วนท่องเที่ยว ลูกจ้าง และหนี้งานช่าง
ช่างท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยเชิงให้ไว้บริรัมย์ ให้ประกาศกิจกรรมพัฒนาคนดี เนื่องใน แสงสว่างการกิจกรรมประชุมเชิงนักเรียนคุณภาพเยี่ยมที่ตอบสนองอันเป็นการพัฒนาด้านมีสักษณะเป็นเรียนรู้ทางวัฒนธรรมประจำปีส้าให้เป็นภารกิจงานต่อวันต่อเดือน อย่างต่อเนื่อง ด้วยเป้าหมายงานข้างต่อไปนี้ ประชารัฐกิจกรรมประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้ จัดทำรายงานการบริหารฯลั่นราษฎร์ภูมิบริรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ ให้รับรองมาตรฐานให้ได้ประเมินได้ที่สากลและประดิษฐ์ผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ที่ต้องการ จึงขอเสนอต่อ กองบประมาณการ ดังต่อไปนี้

๓. ความต้องการที่ต้องการ

- | | |
|--|-----------------|
| ๔.๑๖ ยังคงการบริหารจัดการภารกิจบริเวณที่ | ประรบการกรรมการ |
| ๔.๑๗ ผู้อำนวยการบริการติดตามรับและพัฒนาภารกิจกรรมที่ดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๑๘ ประเมินคุณภาพครุภัณฑ์ | กรรมการ |
| ๔.๑๙ รายงานติดตามข้อมูลภารกิจภารกิจที่ดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๐ ออกเกียรติบัตรให้ภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๑ มอบเกียรติบัตรให้ภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๒ มอบเกียรติบัตรให้ภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๓ มอบเกียรติบัตรให้ภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๔ มอบเกียรติบัตรให้ภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๕ ประเมินคุณภาพภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๖ ประเมินคุณภาพภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๗ ผู้อำนวยการบริการติดตามรับและพัฒนาภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |
| ๔.๒๘ ผู้อำนวยการบริการติดตามรับและพัฒนาภารกิจภารกิจดีเด่น | กรรมการ |

ໃຫ້ເປັນລະບົບທີ່ມາດຕະການມີເຈັບຕົ້ນ ທັງນີ້

- a. สำนักงานนโยบายฯ วางแผน ให้ข้อสั่งการบริหารจัดการเรื่องการ
 - b. เน้นย้ำและให้คำชี้แจงแก่ฝ่ายบัญญาการค้าเพื่อทราบ
 - c. สำนักงบประมาณผลักดันดำเนินงาน

๔. គម្រោងរបៀបការងារជាបីន្ទាន់

- | | | |
|------------------------------------|------------------|-----------------|
| ๔.๔ อาจารย์ ดร.เชาว์พิสิษฐ์ | มีเรื่อง | ประจำงานรวมทั้ง |
| ๔.๕ อาจารย์บุญญา | บันทาย | กรรมการ |
| ๔.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาลินี | ภัยแก้ว | กรรมการ |
| ๔.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรุพงษ์ | ภากดีเวชรังษ์ค่า | กรรมการ |

ເລກທີ ୧

๖.๔ อาจารย์มีญุ่ลักษณ์	วงศ์นิมิต	กรรมการ
๖.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจันทร์	สอนลูกาด	กรรมการ
๖.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรวิษฐ์	ฟาร์นี่	กรรมการ
๖.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัยรัตน์	กิตติศักดิ์ราษฎร์	กรรมการ
๖.๘ อาจารย์ ดร.สุวิทก์	พ่องดูดบิน	กรรมการ
๖.๙ อาจารย์อ่อนบุญ	หนองเมือง	กรรมการ
๖.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภานุกันดา	ศรีอุษา	กรรมการ
๖.๑๑ อาจารย์วิรัช	นรินทร์ไกรฤทธิ์	กรรมการ
๖.๑๒ นางชนิษฐา	จันทร์รัตน์	กรรมการและเลขานุการ
๖.๑๓ นายนมานะ	สุดาพร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖.๑๔ นางณัฏฐ์	ใจดีอุทิศรอดี	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖.๑๕ นางสาวพัชริยา	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

- ๑. ประเมินปัจจัยพิเศษทางและประดิษฐ์พิจารณารายการของหนังสือเดือนที่ออกอื่น ถูกต้อง
และดำเนินตามข้อห้องของที่กรอกครบถ้วนทั้งหมด จึงให้คะแนนที่ดี
- ๒. กำหนดผลการบันทึก รวมรวมและผลการ หลักฐานที่แสดงไว้ให้เห็นว่าการดำเนินการของที่ว่าฯ ได้
บรรลุผลตามที่ต้องการ
- ๓. รายงานผลการดำเนินงานไปรู้และทราบจากงานการวิจัยพัฒนาและที่ปรึกษา

ลง ๘ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์มนัสสินี ฤทธิปัญญา)

รองศาสตราจารย์มนัสสินี ฤทธิปัญญา อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะรังสี

ภาคผนวก ๔
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล
เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอป้านครวัด จังหวัดบุรีรัมย์

