

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน 2)โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 3) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และ 4) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.53 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.2 โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

2.4 โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 91.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานสังกัดเทศบาลเมืองชุมเห็ด ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2564

สารบัญ

หน้า

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

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผล.....	47
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	59
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	66
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	69
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล.....	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	29
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	31
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน รายด้าน.....	32
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	32
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	35
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	35
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	38
14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	39
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	41
19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	42
20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	43
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	43
22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำ บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของ รัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบ ภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 74-75)

เทศบาลเมืองเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดย ประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ เทศบาลเมืองชุมเห็ดได้รับ การจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546ประกอบมาตรา7แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496และมาตรา 10แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไข เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็น เทศบาลเมืองชุมเห็ด นับตั้งแต่วันที่ 24สิงหาคม 2555ตามประกาศ ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2555 ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ไปทางทิศเหนือประมาณ 3กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 46ตารางกิโลเมตร หรือ 28,750ไร่ โดยมีที่ทำการตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอระยะทางประมาณ 7.5 กิโลเมตร มีประชากร ตามสำเนาทะเบียนบ้านทั้งสิ้น 21,975 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองบุรีรัมย์, 2563)

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของเทศบาลเมือง ชุมเห็ดที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

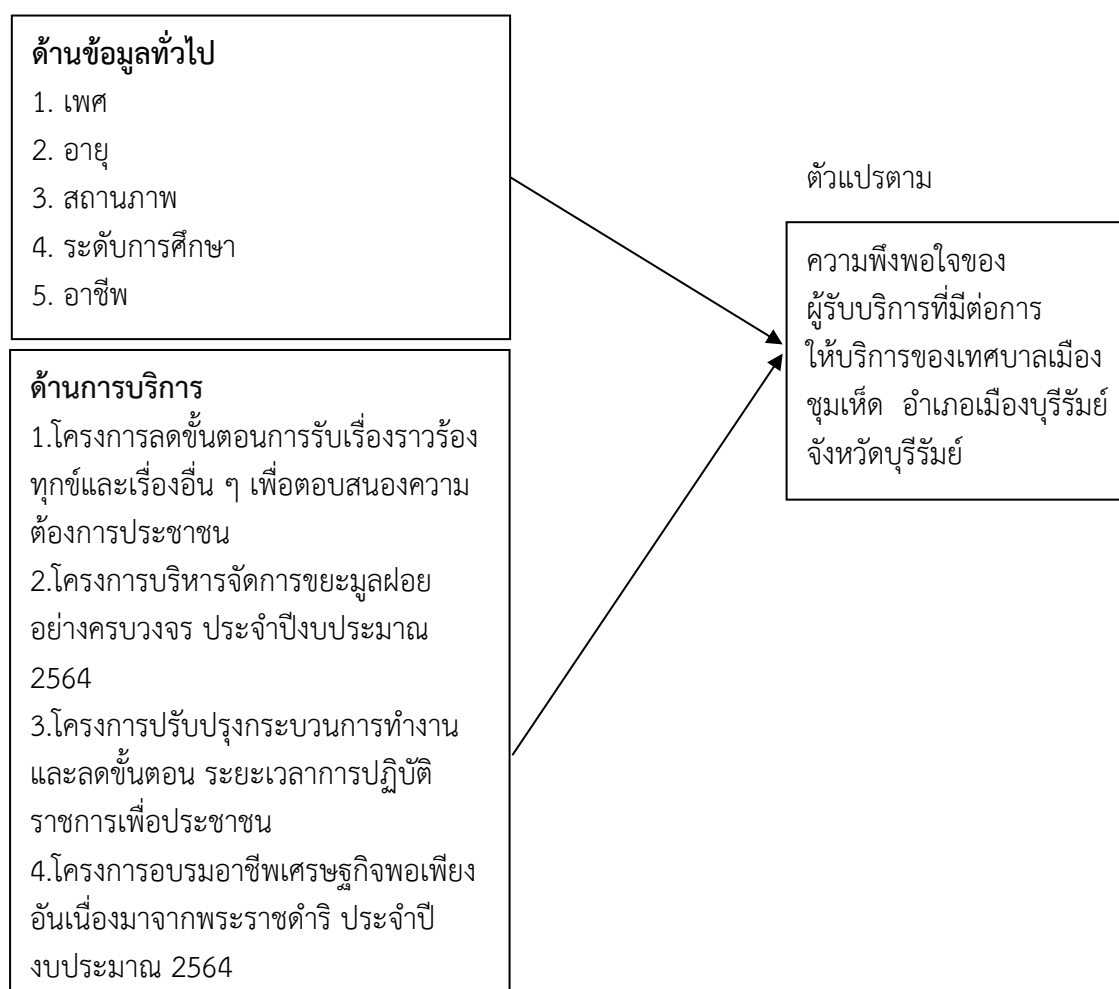
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน
 2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่
 - 1.โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน
 - 2.โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564
 - 3.โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
 - 4.โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564
- ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2564

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลเมือง หมายถึง องค์การปกครองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง การจัดตั้งเทศบาลเมืองกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานประจำ ลูกจ้าง ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ของเทศบาลเมืองชุมเห็ด
6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองชุมเห็ด



เทศบาลเมืองเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ เทศบาลเมืองชุมเห็ดได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546ประกอบมาตรา7แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมาตรา 10แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็น เทศบาลเมืองชุมเห็ด นับตั้งแต่วันที่ 24สิงหาคม 2555ตามประกาศ ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2555

เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ไปทางทิศเหนือประมาณ 3 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 46ตารางกิโลเมตร หรือ 28,750ไร่ โดยมีที่ทำการตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอระยะทางประมาณ 7.5กิโลเมตร อาณาเขต เทศบาลเมืองชุมเห็ดมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลกลันทา อำเภอเมืองบุรีรัมย์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ และเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง และองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองบุรีรัมย์
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลหนองตาต อำเภอเมืองบุรีรัมย์

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมเห็ด มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงโดยอยู่สูง
กว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 150 –180 เมตร สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ทางด้านเกษตรกรรม

เทศบาลเมืองชุมเห็ดมีเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ 1 ตำบล คือ ตำบลชุมเห็ด อำเภอ
เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมด 46 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลเมืองชุมเห็ด มีประชากรทั้งสิ้น 19,866 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 9,603 คน
หญิง 10,263 คน และมีจำนวนครัวเรือนจำนวน 8,901 ครัวเรือน ดังตาราง

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
ชุมเห็ด	0	241	34	275	1
รังกา	1	309	336	645	386
มะค่า	2	783	856	1,639	919
โกรกซี้หนู	3	466	543	1,009	396
ตราดตรวน	4	683	705	1,388	651
หนองไผ่น้อย	5	668	717	1,385	417
หนองไผ่ใหญ่	6	335	329	664	242
เลียบเหี้ยว	7	477	493	970	454
หนองม่วง	8	463	508	971	431
หนองกุง	9	416	442	858	476
หนองตราดน้อย	10	360	382	742	178
ชุมเห็ด	11	636	752	1,388	858
โคกเพ็ก	12	151	147	298	77
ยายอ่อน	13	248	224	472	199
หนองถนน	14	286	283	569	234
สระขี้ตู่	15	314	380	694	218
พันปลา	16	115	112	227	82
ชุมทอง	17	563	615	1,178	555
หมื่นพิทักษ์	18	379	454	833	465
เมืองใหม่	19	751	939	1,690	981
โกรกซี้หนู	20	260	286	546	164
หนองไทรงาม	21	316	299	615	155
พรหมนิมิตร	22	383	427	810	362
รวมทั้งสิ้น		9,603	10,263	19,866	8,901

(ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนสิงหาคม 2564)

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่

รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาค่าเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงใน

หน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อนเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานนท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

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

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

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

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

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

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

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

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 3.7 ทำงานเป็นทีม
 - 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ปราศรัยไพเราะ

- 4.5 เหมาะสมโอกาส
- 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

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

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

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

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

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานให้อ่านช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

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

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบ

พนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

2) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน

(Output) ของบริการ (System Theory)

3) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึ่งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

5) ตัวบ่งชี้พึ่งมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน

2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ

2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม

2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้

2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล

2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ

ในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดีที่สุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิริติชัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

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

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

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

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

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

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

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

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยยวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ใน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกัน ในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

นาริรัตน์ ชูธัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบางระแงง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

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

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

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอดงเจริญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของอบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริการเชิงระบบให้มากขึ้น

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดย

คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

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

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

อานีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้าน

สาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,000 คนที่มารับบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน จำนวน 20 ข้อ 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 3) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จำนวน 20 และ ข้อ 4) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

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

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8493 - 0.9514 (ตาราง ภาคผนวก ข)

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1.โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน

2.โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564

3.โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติ

ราชการเพื่อประชาชน

4.โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	172	43.00
	1.2 หญิง	228	57.00
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/หย่าร้าง/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
5. อาชีพ			
	5.1 เกษตรกรรม/ประมง	224	56.00
	5.2 รับจ้างทั่วไป	120	30.00
	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	4.00
	5.4 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	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. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
7.1	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	104	26.00
7.2	3 - 5 ครั้ง/ปี	108	27.00
7.3	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	188	47.00
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.00)

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. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 224 คน (ร้อยละ 56.00) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 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 27.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 3) งานด้านรายได้ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และ 4) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

งาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1.โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน	4.36	0.27	87.20	มาก
2.โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564	4.76	0.33	95.20	มากที่สุด
3.โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	4.41	0.57	88.20	มาก
4.โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564	4.57	0.40	91.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.39	90.50	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.50 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2 งาน และอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.40) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 และ งานด้านโยธา ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.20

1. โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.32	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.49	87.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.27	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.37	88.00	มาก
โดยรวม	4.36	0.36	87.25	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.28	0.42	85.6	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.32	87.6	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.42	0.54	88.4	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.38	0.34	87.6	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.45	0.25	89	มาก

โดยรวม	4.38	0.32	87.6	มาก
--------	------	------	------	-----

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.32) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.27) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.38) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.29) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.34)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.12	0.35	82.4	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.32	0.54	86.4	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.52	0.65	90.4	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.35	0.62	87	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.11	0.27	82.2	มาก
โดยรวม	4.36	0.49	87.2	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.65) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.62) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.54) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.35) และ

ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.27)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.21	80	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	0.23	82	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.32	82.6	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.19	0.36	83.8	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.14	0.24	82.8	มาก
โดยรวม	4.31	0.27	86.2	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.36) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.24) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.32) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.23) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.21)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.48	0.58	89.6	มาก

2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.36	0.42	87.2	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.45	0.22	89	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.38	0.37	87.6	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.52	0.27	90.4	มากที่สุด
โดยรวม	4.4	0.37	88	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.27) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.22) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.37) และที่การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.42)

2. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 8 – 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.33	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.46	0.50	89.20	มาก
โดยรวม	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.45) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	0.79	82.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	0.50	88.80	มาก
โดยรวม	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.79)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.54	88.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.37	81.20	มาก

4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.40	0.49	88.00	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.51	0.33	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.73)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ

มากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50)

3. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 13 – 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.66	87.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.54	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.51	88.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.57	88.20	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.61	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.24	0.74	84.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.40	0.66	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.39	0.66	87.80	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.72) และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.74)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.52	86.80	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.28	0.50	85.60	มาก
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.22	0.55	84.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.57	88.00	มาก

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	0.59	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	0.54	85.80	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.57) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.52) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.59) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.55)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.54	90.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	0.61	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.53) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้ คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของการแต่ง กาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.54) และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.42	0.54	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.46	0.53	89.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	0.52	87.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	0.49	87.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.51	88.20	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านงานรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัด พื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.53) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.49) และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำ ดื่ม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.52)

4. โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังตาราง 18-20 ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.39	90.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.33	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.39	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.36	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 91.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

โดยรวม	4.50	0.39	90.00	มาก
--------	------	------	-------	-----

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.61) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.50) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	0.56	84.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	0.51	90.00	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.33	0.33	86.60	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์

ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.56)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.46	84.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.69	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.50	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.40	0.49	88.00	มาก
โดยรวม	4.31	0.39	86.20	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.50) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.69) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.46)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด

2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	0.67	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	0.50	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.44) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.51) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.67) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 3) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และ 4) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.53 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49)

ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.2 โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ

2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

2.4 โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่าง

ครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) 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 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

4. โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปี งบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปี งบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เชวณัฐสุข และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัมมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 - 1.1 ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ
 - 1.2 ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” **วารสารสุทธิปริทัศน์**. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏเพชรบุรี**.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา สุภนิตติชัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัด เดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล**. วิทยานิพนธ์ ropic.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารินทร์ ชูอัสมา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร ไทอึ้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล**. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ

- สังคมศาสตร์).** ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษยกับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี.” **วารสารบริหารท้องถิ่น.** ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). **คุณภาพคือความยั่งยืน.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ รุ่งจินา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่อบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ.** รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : วิทยูชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี.** รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภูศึกษาดูงานด้านการจัดเก็บรายได้.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.** รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.

ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.**

กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
นิติบัญญัติแห่งชาติ.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและ**

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร**
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

อมร รักษาสัตย์. (2546). **จริยธรรมในวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อเนก กลยณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา**
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.

(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก**
สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

อานีชะ ละเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” **การประชุมวิชาการและนำเสนอ**
ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสาน
วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261-1274.

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์**
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาญพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” **วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม**
ราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 4 โครงการ ดังนี้

- 1.โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน
- 2.โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564
- 3.โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
- 4.โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

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

1.โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
1.2 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					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2.โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. จุดทิ้งขยะมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำขยะไปทิ้ง					
17. มีการแบ่งสีถังขยะในภาคัดแยกชัดเจน					
18. ขนาดถังขยะเพียงพอต่อการทิ้งขยะในแต่ละวัน					
19. การเก็บขยะของเทศบาลมีความรวดเร็ว					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3.โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4.โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564

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

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่**ไม่**พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

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

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

3. ท่านมี**ข้อเสนอแนะ**เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23 (ต่อ)

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

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๑๙๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น	กรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์	กรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	กรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๘ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์	กรรมการ
๑.๙ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์	กรรมการ
๑.๑๐ คณบดีคณะบัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๑.๑๑ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต	สิมสวย	ประธานกรรมการ
๒.๒ อาจารย์บัญชา	นวนสาย	กรรมการ
๒.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี	ม้าแก้ว	กรรมการ
๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์	เกศศรีพงษ์ศา	กรรมการ

๒.๖ อาจารย์ณัฐพล.../

-๒-

๒.๕ อาจารย์ณัฐพล	วงศ์รัมย์	กรรมการ
๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด	สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรารัฐ	แก้วศรี	กรรมการ
๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช	กิตติธนาธิกุล	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์ ดร.สุธิศักดิ์	ผ่องสูงเนิน	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์นงนุช	หอมเนียม	กรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา	ศรีสุข	กรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์วิษระ	วชิรภัทรกุล	กรรมการ
๒.๑๓ นางธนากร	จตุรภัทร์	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นายมานะ	สลับพล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕ นายณัฐวิทย์	โชคสุทธิสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๖ นางสาวพัชรียา	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์
๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล
๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ง
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล





