รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตุลาคม 2561

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ร้อยละ 92.12 เมื่อพิจารณาแต่ละงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 90.87 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 93.17 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 93.71 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 89.85 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 93.24 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.78 รองลงมาคือ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.88 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 92.83 ตามลำดับ

3. ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.01 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 93.32 รองลงมาคือ การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ตามลำดับ

4. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.94 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 89.22 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 90.25 ตามลำดับ

5. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.22 รองลงมาคือ งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและในซอยให้แสงสว่างไม่เพียงพอ โดยเฉพาะชุมชนต้นสัก ชุมชนหลังสถานีรถไฟ ชุมชนหลังศาล และมีบางหลอดที่เสียควรรีบซ่อมแซม ทางเดินท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น การจัดการด้านการทิ้งขยะยังไม่ดีเท่าที่ควรบางครั้งมีสุนัขมาคุ้ยจนขยะกระจายเต็มบริเวณทางเท้าและริมถนน ไฟสัญญาณจราจรมักเสียบ่อย อีกทั้งบริเวณสี่แยกสัญญาณไฟจราจรบางแห่งมีต้นไม้บังสัญญาณ ภูมิทัศน์บริเวณทางเท้ามีป้ายโฆษณามากเกินไป และบดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจการบริการของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย การทำงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ดูแลเอาใจใส่เด็กๆ ได้ดี การบริหารจัดการด้านการเก็บขยะมูลฝอย การบริการของงานสาธารณสุข การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเรื่อง การรักษาสภาพแวดล้อมภายในชุมชนให้สะอาดและสวยงาม รวมถึงควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการทิ้งขยะให้ถูกสุขลักษณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและความสะอาดบริเวณชุมชนที่อยู่อาศัย ควรจัดระเบียบการจอดรถบริเวณริมถนนโดยเฉพาะถนนบริเวณ รพช. มักมีการจอดรถซ้อนคันอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ควรตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าตามถนนและในซอย รวมถึงไฟสัญญาณจราจรบางจุดที่มักเสียบ่อย ให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่องานให้บริการของแต่ละงาน สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่เทศบาล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ตุลาคม 2561

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ก
คำนำ ง
สารบัญ จ
สารบัญตาราง ช

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
ขอบเขตของการวิจัย 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 16
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ 18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 22
งานวิจัยต่างประเทศ 28

3 วิธีดำเนินการวิจัย 30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 31
การเก็บรวบรวมข้อมูล 32
การวิเคราะห์ข้อมูล 33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	37
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	69
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	77

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์..... 31
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 35
3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม..... 38
4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง)..... 39
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)..... 43
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)..... 46
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)..... 49
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)..... 52

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์การปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2560 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

จังหวัดบุรีรัมย์เป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุก ๆ ด้าน การปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา

มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษา การสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณะ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ต้องเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อย่างน้อยใน 4 - 5 งาน และมีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประเด็นดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน เพื่อใช้ประกอบพิจารณาในครั้งนี้

ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงมอบความไว้วางใจให้กับคณะผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับ

ดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากกฎหมายต่างกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล มีฐานนะเป็นนิติบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักอิสระขององค์กร ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการนี้จะเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และสนองต่อเจตนารมณ์ของประชาชนตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช พ.ศ. 2560 ได้อย่างสอดคล้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ว่าระบบของการทำงานโดยให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่บกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งมีความเป็นกลาง ในการประเมินการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความโปร่งใสและความเป็นกลางของข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความเป็นประชาธิปไตยของชุมชน ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลเกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงานอันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์การ โดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงได้รับมอบหมายจากเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 410 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการหรืองานบริการ ดังต่อไปนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง)
2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)
3. ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
4. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
5. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภารกิจการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยมีประเด็นประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริการจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล องค์การบริการส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2. สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รบการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดบุรีรัมย์

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลของประชาชน โดยอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางลบของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

5. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งนำเสนอให้ประชาชน โดยให้ประชาชนได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกจนเกิดความพึงพอใจ

6. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบการให้บริการประชาชน การติดต่อของรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงานในการให้บริการในแต่ละด้าน

7. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น

8. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามแจงข้อสงสัย ของผู้มารับบริการ

9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ สำหรับผู้มาติดต่อของรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น เก้าอี้ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

10. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
4. เป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าระบบการทำงานโดยการให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่บกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
5. กระตุ้นให้องค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงาน อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับหลักมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษย์สัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรก คือ ผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นหลัก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึงความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 11) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วาทินี ไลง้อ (2549 : 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ

ความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 5) ได้ให้ความหาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 6 - 7) ได้กล่าวสรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเราสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการซึ่งผลมาจาการสนใจสิ่งต่าง ๆ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันสมองมิติคือ มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ดังที่มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการไว้ดังนี้

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2547 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านบริการประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นแนวทางในการบริการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการการรูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย

เสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการนให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงถึงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้มุ่งศึกษาถึง

ความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

มันฟอร์ด (Manford, E. 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. Herzberg, F และ Likert, R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

เชลลี (Shelly, 1975 : 252) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

โคร์แมน (Korman, A.K. 1977 : 195) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนสและลีเกน (Ernest and Llgen. 1980 : 178) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 6) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษา ของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจได้แก่ นโยบายขององค์การ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวัง การจูงใจขึ้นอยู่กับกาคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

นพพล อินจันทร์ และคณะ (2554 : 14) ได้อธิบายแนวคิดของ Michael Beer ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอนสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับการส่งเสริมด้านการเรียนรู้ และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ก็สามารถทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างความพึงพอใจ

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวางจนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2547 : 22 - 23) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยให้ผู้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้
3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวาง

รูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและการนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

การวัดระดับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปนั้น การวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็นคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษานั้น จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึง ลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2546 : 10) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมากขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนซึ่งจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

กาญจนา วัฒายุ (2547 : 47) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่า วิธีการวัดนั้น

มีอยู่หลากหลายวิธี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีคำอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 44) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 36) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการบริการ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง

2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรม

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556 : 30) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถาม การจะเลือกใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างที่จะวัด เช่น กลุ่มบุคคลที่สามารถอ่านและเข้าใจสื่อทางภาษาได้ก็จะใช้แบบสอบถาม เพราะนอกจากจะประหยัดเวลาแล้วผู้ตอบยังมีอิสระที่จะตอบ ส่วนใหญ่ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านสื่อทางภาษาได้ จำเป็นต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์ แต่ต้องแก้ปัญหาเรื่องความเป็นอิสระของผู้ตอบ ในด้านข้อคำถามนั้น บุคคลจะถูกถามถึงระดับพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ ในแง่มุมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการจะศึกษา

สรุปได้ว่า วิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดีราคารับได้หรือความพอใจของผู้ซื้อการบริการที่มีคุณภาพ จะเกิดความประทับใจไปนานการบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิตคุณภาพของการบริการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดีตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับผลก็คือ คุณภาพของการบริการดีเยี่ยม มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2548 : 18) ได้กล่าวถึงระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการ หมายความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวยก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

ประยูร กาญจณดล (2549 : 15) ได้กล่าวสรุปถึงผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ไว้ใจได้ความหมายว่าการบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ

2. ความพร้อมหมายถึงการบริการที่พร้อมทุกเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ

3. ความสามารถหมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ

4. ความสามารถในการเข้าถึงหมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน

5. ความมีอัธยาศัยหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์คือการติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงเชื่อถือและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัยหมายถึงการบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้าหมายถึงพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้หมายถึงว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอานวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรมบุคลากรตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆที่สามารถสัมผัสได้

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550 : 10) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างเชิงธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึ่งพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

2. ความพอใจในการตอบสนองหมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขันหมายถึงทักษะความรู้ความสามารถที่จาเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าถึงได้ง่ายหมายถึงความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดีหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดีหมายถึงการตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคาพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

7. ความน่าเชื่อถือหมายถึงมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัยหมายถึงการปกป้องลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่างๆเคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. สิ่งที่สัมผัสได้หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
   1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
   1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
   1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
   2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
   2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
   2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
4. ความพึงพอใจในอัธยาศัยความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางดีเป็นกันเองของให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชน ควรยึดหลักในเรื่องของการบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้นให้เห็นความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่งหลาย ซึ่งจะขอกล่าวถึงความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

ปริมพร อัมพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิด

ความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจณดล (2549 : 119 – 121) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550 : 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายการบริการสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ ตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 9) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิด การบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูคลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง. 2545 : 19) ได้เสนอความเห็นว่า บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) หน่วยงานที่ใช้บริการ (2) บริการซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (3) ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ท และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert & Birkhead อ้างถึงใน ชวลิต ธนิตกุล. 2550 : 24) ได้เสนอความเห็นไว้ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดล (2549 : 119 – 121) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยการหรือในการควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการหรือการควบคุมของรัฐกล่าวคือ รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นโดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนวยการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคนไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของนักคิดนักวิชาการ ที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2548 : 14 – 15) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546 : 11 – 14) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย (1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ (3) เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็น

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควร

จะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ของรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีนักกีฬามาขอยืมอุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดอายุก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริหารที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2551 : 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2551 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การพัฒนางานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.42 รองลงมาเป็นอันดับสอง ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.40 อันดับสาม ได้แก่ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.32 อันดับสี่ ได้แก่ การพัฒนาด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.22 อันดับห้า ได้แก่ การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.15 ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.13 จากการวิเคราะห์พบว่า ทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์

ณัทปภา สุริยะ (2552 : 36 - 37) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากเคยมารับบริการ 2 – 3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงานส่วนการคลังเกี่ยวกับการรับชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย น้อยที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด แต่พอใจในเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ป้ายประชาสัมพันธ์และป้าย แสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ น้อยที่สุด การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงานหลัก พบว่า งานพัฒนาชุมชน งานกฎหมายและคดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ (สำนักปลัด) และงานชำระภาษี (ส่วนการคลัง) ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิศวกรรม งานตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร ฯลฯ (ส่วนโยธา) ผู้รับบริการพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด งานด้านบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ (ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2557 : 53 - 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสงตุ้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 2.89, S.D. = 0.12) โดยแยกเป็นรายได้ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.03, S.D. = 0.33) ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.01, S.D. = 0.28) ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.00, S.D. = 0.28) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 2.81, S.D. = 0.36) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 2.74, S.D. = 0.31) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 2.72, S.D. = 0.36)

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ใน

ระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน ควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม และควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

พีระพงค์ อมรพิชญ์ และปรีชา อุปโยคิน (2558 : 101) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า งานบริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63งานทะเบียนราษฎร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 งานบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 งานบริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 งานบริการสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559 : 57 - 61) ได้ศึกษาการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.61 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.72 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.73 และการประเมินผลจากการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 สรุปการประเมิน

ความพึงพอใจจากการให้บริการรายโครงการ/กิจกรรม พบว่า 1) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 91.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.54 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.44 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 2) งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.02 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.54 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.23 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.32 3) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.44 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.36 4) งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.02 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.82 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.74

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : 36 - 41) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.59 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.49 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 44.62 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 72.05 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ร้อยละ 36.67 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ปีละ 2 – 3 ครั้ง ร้อยละ 48.46 โดยติดต่อขอรับบริการที่ส่วนการคลัง ร้อยละ 36.19 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 44.81 และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จากเสียงตามสาย ร้อยละ 93.08 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้ บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเสมาใหญ่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จำแนกตามส่วนงาน ดังนี้ งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสำนักปลัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนการคลัง พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนโยธา พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จำแนกตามงานที่ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงงานเดิมที่สำคัญ 3 งาน คือ งานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ งานการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคาร และงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ดังนี้ งานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

เสรี วรพงษ์ (2558 : 83 - 87) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.71 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.61 ซึ่งมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ทุกด้าน ผลการประเมินจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้ 1) งานบริการด้านทะเบียน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.86 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.90 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.95 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.90 2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า

ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.45 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.32 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.34 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.51 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.57 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.42 5) งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.10 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 585 - 594) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความ

พึงพอใจที่มีต่อการที่ได้รับบริการ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

แซกส์ตันแนนท์ (Sektionen. 2005 : 120 - 121) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาเลือกว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการ โดยการนำเอาทฤษฎีและประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้สัมภาษณ์มาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาทฤษฎีที่ใช้วิเคราะห์ มี 3 ด้าน คือ มิติที่ 1 สนใจเกี่ยวกับบริการภายใน การวิเคราะห์คำนวณกระบวนการและกิจกรรมที่มีอิทธิพลตอพฤติกรรมของลูกค้าในการบริการของบริษัท มิติที่ 2 เป็นการจัดการเกี่ยวกับคุณค่าภายนอกและสิ่งที่สัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและลูกค้า โดยมุ่งเน้นอยู่บนกลยุทธ์ทางการตลาด บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ตลาดบริการแบบผสม การส่งบริการ และการบริการแบบเผชิญหน้า มิติที่ 3 เป็นการใช้แนวคิดคุณภาพการบริการภายใต้การบัญชีที่ถูกต้องกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า

เจมส์ และ เดวิดส์ (James & David. 1975 อ้างถึงใน วริสา ปลื้มฤดี. 2550 : 33) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวันอีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้าทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

จากการศึกษาความรู้เกี่ยวแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ซึ่งมีปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นจึงได้กำหนดเอาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ได้พิจารณาขนาดตัวอย่างของแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดประชากร (population size) ตามพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากร ที่ดี ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ชุมชนชุมเห็ด	25
หมู่ที่ 2 ชุมชนหลังสถานีรถไฟ	25
หมู่ที่ 3 ชุมชนหนองปรือ	25
หมู่ที่ 4 ชุมชนประปาเก่า	25
หมู่ที่ 5 ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ	25
หมู่ที่ 6 ชุมชนบุลำดวนเหนือ	25
หมู่ที่ 7 ชุมชนตลาด บ.ข.ส.	25
หมู่ที่ 8 ชุมชนหลังศาล	25
หมู่ที่ 9 ชุมชนเทศบาล	25
หมู่ที่ 10 ชุมชนตลาดสด	25
หมู่ที่ 11 ชุมชนวัดอิสาณ	20
หมู่ที่ 12 ชุมชนบุลำดวนใต้	20
หมู่ที่ 13 ชุมชนหลังราชภัฏ	20
หมู่ที่ 14 ชุมชนต้นสัก	20
หมู่ที่ 15 ชุมชนหลักเมือง	20
หมู่ที่ 16 ชุมชนสะพานยาว	20
หมู่ที่ 17 ชุมชนโคกกลาง	20
หมู่ที่ 18 ชุมชนฝั่งละลม	20
รวม	**410**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ / ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาติดต่อรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด ซึ่งมี 5 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open - ended Form)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

4. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 ชุด และได้รับคืน จำนวน 410 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ และการจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	=	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	=	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	=	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	=	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

3. การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัด (Indicators) หลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบ (Item) แต่ละข้อแล้วจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง (Interval) ดังนี้

ค่าคะแนน 4.51 – 5.00	=	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 3.51 – 4.50	=	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 2.51 – 3.50	=	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 1.51 – 2.50	=	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1.00 – 1.50	=	พึงพอใจน้อยที่สุด

4. การคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง มาก มากที่สุด มารวมกัน ส่วนร้อยละความพึงพอใจรายด้านนั้นได้นำค่าร้อยละในแต่ละข้อของแต่ละด้านมารวมกันแล้วหารจำนวนข้อ

5. สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1.1 ความถี่ (Frequency)

1.2 ร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	n = 410	
	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	189	46.10
หญิง	221	53.90
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	83	20.24
31 - 40 ปี	140	34.15
41 – 50 ปี	107	26.10
51 ปีขึ้นไป	80	19.51
1.3 สถานภาพ		
โสด	149	36.34
สมรส	242	59.02
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	19	4.63
1.4 ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	10.49
มัยธมศึกษาตอนต้น	107	26.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	111	27.07
อนุปริญญา/ปสว./ปวท.	64	15.61
ปริญญาตรี	60	14.63
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.10

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	n = 410	
	จำนวน	ร้อยละ
1.5 อาชีพ		
เกษตรกรรม/ประมง	73	17.80
รับจ้างทั่วไป	177	43.17
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	7.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	57	13.90
พนักงานบริษัท	42	10.24
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.07
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	59	14.39
5,001 – 10,000 บาท	86	20.98
10,001 – 15,000 บาท	155	37.80
15,001 – 20,000 บาท	52	12.68
20,001 - 25000 บาท	40	9.76
25,001 บาทขึ้นไป	18	4.39
1.7 ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	161	39.27
3 - 5 ครั้ง/ปี	156	38.05
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	93	22.68

จากตาราง 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 เพศ จากการศึกษาเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.10

1.2 อายุ จากการศึกษาอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.10 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.24 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.51

1.3 สถานภาพ จาก การศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.02 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.34 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.63

1.4 ระดับการศึกษา จากการศึกษาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.07 ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 15.61 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.63 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.49 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.10

1.5 อาชีพ จากการศึกษาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 43.17 รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 17.80 ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.90 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.24 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.80 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.07

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.98 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.39 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.68 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.76 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.39

1.7 การไปขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 39.27 รองลงมาคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 38.05 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 22.68

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภารกิจ 5 งาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง)	90.87	3.89	มาก
ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)	93.24	3.94	มาก
ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	93.01	3.97	มาก
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	89.94	3.95	มาก
ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)	93.58	3.92	มาก
รวม	**92.12**	**3.94**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 92.12)

เมื่อพิจารณาแต่ละงานที่ให้บริการ พบว่า ทุกงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน งานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 93.01) รองลงมาคือ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 89.94) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 93.24) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 93.58) และต่ำสุดคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, ร้อยละ 90.87)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายข้อ จำแนกตามงาน ดังนี้

การวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ดังปรากฏในตาราง 4 – 8

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	89.27	3.82	0.95	มาก
มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	93.17	3.90	0.86	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	94.63	3.95	0.83	มาก
การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	98.29	4.05	0.81	มาก
มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	93.17	3.96	0.88	มาก
รวม	**93.71**	**3.93**	**47.00**	**มาก**

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	89.02	3.81	0.89	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	85.37	3.57	0.95	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	92.20	4.19	0.92	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90.97	4.10	0.96	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	91.71	3.94	0.93	มาก
รวม	**89.85**	**3.92**	**0.47**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	92.92	4.13	0.95	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	91.22	3.97	0.94	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	92.69	3.95	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	91.46	3.89	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	97.56	4.00	0.76	มาก
รวม	**93.17**	**3.99**	**0.51**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	87.07	3.67	0.93	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	89.75	3.85	0.95	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	88.29	3.83	0.98	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	87.07	3.80	0.98	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	90.24	3.95	0.99	มาก
รวม	**88.48**	**3.81**	**0.54**	**มาก**

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2				
พื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมมีความสะอาด	94.63	3.94	0.83	มาก
มีราวจับบริเวณทางเดินที่มีทางลาดชันพื้นยางสังเคราะห์ผิวไม่ลื่น	85.61	3.77	0.99	มาก
ความปลอดภัยของพื้นปูยางสังเคราะห์และสถานที่ออกกำลังกายรอบละลม	92.68	3.95	0.88	มาก
สภาพแวดล้อมสำหรับการออกกำลังกายรอบละลม	87.07	3.66	0.93	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งสำหรับออกกำลังกายรอบละลม	85.61	3.71	0.96	มาก
รวม	**89.12**	**3.80**	**0.49**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**90.87**	**3.89**	**0.27**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, ร้อยละ 90.87)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 93.17) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 93.71) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 89.85) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 93.71) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.05, ร้อยละ 98.29) รองลงมาคือ “มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 93.17) และ “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 94.63) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 89.85) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, ร้อยละ 92.20) รองลงมาคือ “มีช่องทางการให้บริการ

ที่หลากหลาย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 90.97) และ "ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 91.71) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 93.17) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 92.92) รองลงมาคือ "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 97.56) และ "เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 91.22) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81, ร้อยละ 88.48) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 90.24) รองลงมาคือ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85, ร้อยละ 89.75) และ "ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.83, ร้อยละ 88.29) ตามลำดับ

คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, ร้อยละ 89.12) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอนและนักเรียนอย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 92.68) รองลงมาคือ "การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 94.63) และ "การมอบทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีหรือยากจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77, ร้อยละ 85.61) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	$(\overline{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	86.83	3.80	0.82	มาก
มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	90.98	3.95	0.96	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	93.17	3.98	0.86	มาก
การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	99.27	4.04	0.67	มาก
มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	93.90	3.85	0.86	มาก
รวม	**92.83**	**3.92**	**0.52**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	91.71	3.98	0.96	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	93.90	4.02	0.85	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	96.34	3.92	0.86	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.93	3.84	0.87	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	91.71	3.80	0.87	มาก
รวม	**93.32**	**3.90**	**0.55**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.10	4.09	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	93.66	4.09	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	92.93	4.01	0.97	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	92.44	4.01	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	88.78	3.84	0.99	มาก
รวม	**92.78**	**4.00**	**0.52**	**มาก**

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	98.05	3.93	0.72	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	98.05	4.03	0.87	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	89.76	3.85	0.91	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	97.07	3.95	0.82	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	89.02	3.83	0.98	มาก
รวม	**94.39**	**3.91**	**0.42**	**มาก**
คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล				
การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	93.66	4.00	0.93	มาก
การมอบทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีหรือยากจน	94.15	4.11	0.92	มาก
จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอนและนักเรียนอย่างเพียงพอ	92.20	4.06	0.94	มาก
การพัฒนาและบริการแหล่งเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับนักเรียนอย่างเหมาะสม	92.68	3.90	0.82	มาก
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน	91.71	3.87	0.88	มาก
รวม	**92.88**	**3.98**	**0.44**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**93.24**	**3.94**	**0.24**	**มาก**

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 93.24)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 92.78) รองลงมาคือ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา" ในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 92.88) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 92.83) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 92.83) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 99.27) รองลงมาคือ "ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 93.17) และ "มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 90.98) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, ร้อยละ 93.32) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 93.90) รองลงมาคือ "จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 91.71) และ "จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 96.34) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 92.78) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 96.10) รองลงมาคือ "เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 93.66) และ "เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, ร้อยละ 92.93) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, ร้อยละ 94.39) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, ร้อยละ 98.05) รองลงมาคือ "การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 97.07) และ "การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 98.05) ตามลำดับ

งานบริการการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานบริการการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 92.88) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การมอบทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีหรือยากจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, ร้อยละ 94.15) รองลงมาคือ "จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอนและนักเรียนอย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, ร้อยละ 92.20) และ "การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 93.66) ตามลำดับ

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.59	4.13	0.88	มาก
มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	94.64	4.17	0.89	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	92.20	4.10	0.94	มาก
การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	90.00	3.94	0.96	มาก
มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	93.17	4.08	0.95	มาก
รวม	**93.32**	**4.08**	**0.66**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	92.20	3.98	0.91	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	91.22	3.80	0.86	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	93.66	4.00	0.93	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90.73	3.93	0.99	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	92.93	3.96	0.93	มาก
รวม	**92.15**	**3.93**	**0.56**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	93.41	3.90	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	92.68	3.88	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	98.05	3.93	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	89.52	3.73	0.89	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	91.46	3.96	0.95	มาก
รวม	**93.02**	**3.88**	**0.43**	**มาก**

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	94.88	3.99	0.74	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	97.07	4.42	0.81	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	91.71	3.81	0.90	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	92.44	3.78	0.89	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	93.41	3.88	0.80	มาก
รวม	**93.90**	**3.97**	**0.45**	**มาก**
การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์				
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	93.66	4.05	0.90	มาก
ได้รับการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	89.51	3.99	0.96	มาก
เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายของท่านอย่างละเอียด	91.95	3.96	0.94	มาก
ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอย	93.66	4.00	0.95	มาก
ประโยชน์และความคุ้มค่าการบริการตรวจสุขภาพอาหารในร้านอาหารและแผงลอย	94.39	4.04	0.90	มาก
รวม	**92.63**	**4.00**	**0.47**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**93.01**	**3.97**	**0.26**	**มาก**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 93.01)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 93.32) รองลงมาคือ การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 92.63) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 93.90) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 93.32) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.17, ร้อยละ 94.64) รองลงมาคือ "มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 96.59) และ "ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 92.15) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 93.66) รองลงมาคือ "จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 92.20) และ "ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 92.93) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, ร้อยละ 93.02) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 91.46) รองลงมาคือ "เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 98.05) และ "เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, ร้อยละ 93.41) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 93.90) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42, ร้อยละ 97.07) รองลงมาคือ "การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 94.88) และ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, ร้อยละ 93.41) ตามลำดับ

การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 92.63) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, ร้อยละ 93.66) รองลงมาคือ "ประโยชน์และความคุ้มค่าการบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 94.39) และ "ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหาร และแผงลอย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 93.66) ตามลำดับ

ตาราง 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	89.02	3.86	0.93	มาก
มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	84.63	3.69	0.81	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากมีความชัดเจน	86.59	3.85	0.80	มาก
การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	82.92	3.81	0.89	มาก
มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	94.63	4.11	0.95	มาก
รวม	**87.56**	**3.86**	**0.56**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	89.02	3.89	0.99	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	91.46	4.04	0.93	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	89.76	4.13	0.85	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	89.51	4.00	0.81	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	91.46	3.90	0.91	มาก
รวม	**90.24**	**3.99**	**0.63**	**มาก**

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	$(\overline{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	90.98	3.96	0.99	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	90.73	3.94	0.97	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	89.27	4.00	0.98	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	89.76	4.02	0.97	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	90.49	3.98	0.94	มาก
รวม	**90.25**	**3.97**	**0.59**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	89.02	4.05	0.81	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	88.54	3.99	0.83	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	89.02	3.95	0.94	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	90.73	3.97	0.96	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	88.78	4.00	0.81	มาก
รวม	**89.22**	**3.98**	**0.67**	**มาก**
การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว				
การประชาสัมพันธ์การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย และสู่เมืองท่องเที่ยวให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	93.90	4.01	0.87	มาก
มีเอกสาร/ประกาศชี้แจงการจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว	88.54	3.90	0.80	มาก
มีป้ายบอกจุดวางถุงขยะที่ชัดเจน	90.24	4.04	0.95	มาก
รถขยะของเทศบาลสามารถจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ	93.66	3.87	0.85	มาก
ความสะดวกในการทิ้งขยะและลดปัญหาขยะตกค้างที่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	95.85	3.98	0.77	มาก
รวม	**92.44**	**3.94**	**0.54**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**89.94**	**3.95**	**0.33**	**มาก**

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 89.94)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 90.24) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 89.22) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 90.25) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86, ร้อยละ 87.56) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.11, ร้อยละ 94.63) รองลงมาคือ “มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86, ร้อยละ 89.02) และ “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85, ร้อยละ 86.59) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 90.24) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 89.76) รองลงมาคือ “จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 91.46) และ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 89.51) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 90.25) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 89.76) รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 89.27) และ “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 90.49) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 89.22) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, ร้อยละ 89.02) รองลงมาคือ “ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 88.78) และ “การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 88.54) ตามลำดับ

การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 92.44) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "มีป้ายบอกจุดวางถุงขยะที่ชัดเจน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 90.24) รองลงมาคือ "การประชาสัมพันธ์การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย และสู่เมืองท่องเที่ยวให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, ร้อยละ 93.90) และ "ความสะดวกในการทิ้งขยะและลดปัญหาขยะตกค้างที่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 95.85) ตามลำดับ

ตาราง 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.39	3.92	0.85	มาก
มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	94.12	3.99	0.89	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	88.54	4.03	0.98	มาก
การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	87.56	3.70	0.99	มาก
มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	91.22	3.87	0.90	มาก
รวม	**91.17**	**3.90**	**0.54**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	97.57	3.88	0.77	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	91.71	3.94	0.92	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	98.05	4.07	0.76	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	98.05	4.10	0.76	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	90.73	4.00	0.99	มาก
รวม	**95.22**	**3.99**	**0.51**	**มาก**

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.34	4.13	0.83	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	90.00	3.94	0.96	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	94.63	3.96	0.82	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	90.98	3.85	0.91	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	88.78	3.78	0.99	มาก
รวม	**92.15**	**3.93**	**0.53**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	91.22	3.82	0.95	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	90.98	3.73	0.93	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	96.83	3.88	0.80	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.59	3.99	0.68	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	89.76	3.85	0.92	มาก
รวม	**93.08**	**3.85**	**0.50**	**มาก**
งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ				
การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	94.88	3.94	0.86	มาก
หน่วยงานมีการสำรวจผู้สูงอายุอยู่เสมอ	96.83	3.98	0.84	มาก
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับมีความเหมาะสม	94.39	3.95	0.87	มาก
การได้รับเบี้ยยังชีพทำให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	97.32	3.87	0.81	มาก
มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ	98.05	3.99	0.72	มาก
รวม	**96.29**	**3.94**	**0.44**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**93.58**	**3.92**	**0.26**	**มาก**

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 93.58)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 95.22) รองลงมาคือ งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 96.29) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 92.15) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, ร้อยละ 91.17) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, ร้อยละ 88.54) รองลงมาคือ “มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 94.12) และ“มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, ร้อยละ 94.39) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 95.22) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 98.05) รองลงมาคือ “จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, ร้อยละ 98.05) และ “ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 90.73) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, ร้อยละ 92.15) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 96.34) รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 94.63) และ “เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85, ร้อยละ 93.08) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 96.59) รองลงมาคือ “ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, ร้อยละ 96.83) และ “ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85, ร้อยละ 89.76) ตามลำดับ

งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านงานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 96.29) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 94.67) รองลงมาคือ “หน่วยงานมีการสำรวจผู้สูงอายุอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 96.83) และ “เบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับมีความเหมาะสม” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 94.39) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและในซอยให้แสงสว่างไม่เพียงพอ โดยเฉพาะชุมชนต้นสัก ชุมชนหลังสถานีรถไฟ ชุมชนหลังศาล และมีบางหลอดที่เสียควรรีบซ่อมแซม ทางเดินท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น การจัดการด้านการทิ้งขยะยังไม่ดีเท่าที่ควรบางครั้งมีสุนัขมาคุ้ยจนขยะกระจายเต็มบริเวณทางเท้าและริมถนน ไฟสัญญาณจราจรมักเสียบ่อย อีกทั้งบริเวณสี่แยกสัญญาณไฟจราจรบางแห่งมีต้นไม้บังสัญญาณ ภูมิทัศน์บริเวณทางเท้ามีป้ายโฆษณามากเกินไป และบดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจการบริการของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย การทำงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ดูแลเอาใจใส่เด็กๆ ได้ดี การบริหารจัดการด้านการเก็บขยะมูลฝอย การบริการของงานสาธารณสุข การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเรื่อง การรักษาสภาพแวดล้อมภายในชุมชนให้สะอาดและสวยงาม รวมถึงควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการทิ้งขยะให้ถูกสุขลักษณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและความสะอาดบริเวณชุมชนที่อยู่อาศัย ควรจัดระเบียบการจอดรถบริเวณริมถนนโดยเฉพาะถนนบริเวณ รพช. มักมีการจอดรถซ้อนคันอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ควรตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าตามถนนและในซอย รวมถึงไฟสัญญาณจราจรบางจุดที่มักเสียบ่อย ให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 92.12 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 งานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 90.87 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 93.17 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 93.71 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 89.85 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 93.24 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.78 รองลงมาคือ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.88 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 92.83 ตามลำดับ

3. ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.01 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 93.32 รองลงมาคือ การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ตามลำดับ

4. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.94 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 89.22 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 90.25 ตามลำดับ

5. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.22 รองลงมาคือ งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและในซอยให้แสงสว่างไม่เพียงพอ โดยเฉพาะชุมชนต้นสัก ชุมชนหลังสถานีรถไฟ ชุมชนหลังศาล และมีบางหลอดที่เสียควรรีบซ่อมแซม ทางเดินท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น การจัดการด้านการทิ้งขยะยังไม่ดีเท่าที่ควรบางครั้งมีสุนัขมาคุ้ยจนขยะกระจายเต็มบริเวณทางเท้าและริมถนน ไฟสัญญาณจราจรมักเสียบ่อย อีกทั้งบริเวณสี่แยกสัญญาณไฟจราจรบางแห่งมีต้นไม้บังสัญญาณ ภูมิทัศน์บริเวณทางเท้ามีป้ายโฆษณามากเกินไป และบดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจการบริการของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย การทำงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ดูแลเอาใจใส่เด็กๆ ได้ดี การบริหารจัดการด้านการเก็บขยะมูลฝอย การบริการของงานสาธารณสุข การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเรื่อง การรักษาสภาพแวดล้อมภายในชุมชนให้สะอาดและสวยงาม รวมถึงควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการทิ้งขยะให้ถูกสุขลักษณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและความสะอาดบริเวณชุมชนที่อยู่อาศัย ควรจัดระเบียบการจอดรถบริเวณริมถนนโดยเฉพาะถนนบริเวณ รพช. มักมีการจอดรถซ้อนคันอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ควรตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าตามถนนและในซอย รวมถึงไฟสัญญาณจราจรบางจุดที่มักเสียบ่อย ให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 92.12 ทั้งนี้เพราะว่า งานบริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังที่สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายการบริการสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ ตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (2549 : 119 – 121) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ ดังนั้น ควรมีการสำรวจความเข้าใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ มีดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 90.87 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 93.17 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 93.71 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 89.85 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวัง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2557 : 53 - 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสงตุ้ง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.03, S.D. = 0.33) ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 93.24 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.78 รองลงมาคือ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.88 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 92.83 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประยูร กาญจนดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) คือ การมีความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตร และ เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงเชื่อถือและวางใจได้ ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : 36 - 41) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัทปภา สุริยะ (2552 : 36 - 37) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ (ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.01 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 93.32 รองลงมาคือ การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยาก และมีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประยูร กาญจนดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) คือ การมีความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตร และ เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือและวางใจได้ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พีระพงศ์ อมรพิชญ์ และปรีชา อุปโยคิน (2558 : 101) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลจังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2557 : 53 - 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสงตุ้ง ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.01, S.D. = 0.28)

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.94 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 89.22 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 90.25 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านช่องทางการให้บริการ จุดหรือช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

จุดหรือช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ อีกทั้งมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : 36 - 41) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2551 : 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2551 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.40

ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.22 รองลงมาคือ งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุดหรือช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย รวมถึงความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประยูร กาญจณดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) คือ การมีความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตร และ เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงเชื่อถือและวางใจได้ ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559 : 57 - 61) ได้ศึกษาการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (การจ่าย

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.02 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วรพงษ์ (2558 : 83 - 87) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.43 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร ให้กำลังใจและยกย่องให้เกียรติบัตรชื่นชมผลงาน สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

2. พัฒนาขีดความสามารถของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์อย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนและตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เทศบาลได้ดำเนินการมาประเมิน วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (Informational Technology and Communication) ในการพัฒนางาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

3. ควรศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานและนำไปพัฒนาบุคลากรให้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กาญจนา วัฒานุ. (2547). **การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ธนพรการพิมพ์.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** พระนครศรีอยุธยา : สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รปม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาบูรพา.

ชวลิต ธนิตกุล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์.** รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชานันท์ ถ้าคู่. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). **หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.** กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2551. **รายงานการวิจัย.** ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ณัทปภา สุริยะ. (2552). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2547). **การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 10.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.** สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.** สารนิพนธ์ ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2546). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประยูร กาญจณดล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพ.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่.** สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.** สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พีระพงศ์ อมรพิชญ์ และปรีชา อุปโยคิน. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย.** สารนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.** ปัญญาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาบูรพา.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. รายงานผลการประเมิน. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

วาทินี ไลง้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของตรวจโรคเด็ก.** ราชบุรี : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.

ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2547). **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.** นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.

เสรี วรพงษ์. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. **รายงานวิจัย.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมร รักษาสัตย์. (2548). **จริยธรรมในวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aday, L. & Andersen, R. (1978). **Development of induces of Access to Medical Care.** Michigan : Health Administration Press.

Ernest J., Llgen, Daniel R. (1980). **Industrial Psychology.** Reprinted in Taipei : Jwang Yuan Publishing Co.. Police, Review Of Public Personnel.

Korman, A. K. (1977). **Organizational behavior.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Manford, E. (1972). **Job Satisfaction : A Study of Computer Specialists.** London : Longman.

Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change.** Stroudsburg, Penn : Powden, Hutohison & Rose.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

❍1. ชาย ❍2. หญิง

2. อายุ

❍1. ต่ำกว่า 30 ปี ❍2. 31 – 40 ปี
❍3. 41 – 50 ปี ❍4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

❍1. โสด ❍2. สมรส
❍3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

❍1. ประถมศึกษา ❍2. มัธยมศึกษาตอนต้น
❍3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ❍4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
❍5. ปริญญาตรี ❍6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

❍1. เกษตรกรรม/ประมง ❍2. รับจ้างทั่วไป
❍3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
❍5. พนักงานบริษัท ❍6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❍1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ❍2. 5,001 - 10,000 บาท
❍3. 10,001 - 15,000 บาท ❍4. 15,001 - 20,000 บาท
❍5. 20,001 - 25,000 บาท ❍6. 25,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านไปรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

❍1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี ❍2. 3 – 5 ครั้ง/ปี
❍3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ มีดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านการสาธารณสุข 4) ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ ในแต่ละงานบริการมี 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน

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

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมลูกที่ 1 และลูกที่ 2 (กองช่าง)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. การปรับปรุงพื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลม ลูกที่ 1 และลูกที่ 2					
1. พื้นปูยางสังเคราะห์สำหรับออกกำลังกายรอบละลมมีความสะอาด					
2. มีราวจับบริเวณทางเดินที่มีทางลาดชัน พื้นยางสังเคราะห์ผิวไม่ลื่น					
3. ความปลอดภัยของพื้นปูยางสังเคราะห์และสถานที่ออกกำลังกายรอบละลม					
4. สภาพแวดล้อมสำหรับการออกกำลังกายรอบละลม					
5. ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งสำหรับออกกำลังกายรอบละลม					

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 “บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา” ในสังกัดเทศบาล					
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. การมอบทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีหรือยากจน					
3. จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอนและนักเรียนอย่างเพียงพอ					
4. การพัฒนาและบริการแหล่งเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับนักเรียนอย่างเหมาะสม					
5. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน					

3. ด้านการสาธารณสุข : การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยในเขตตลาดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. การจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอย					
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอยให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. ได้รับการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายของทานอย่างละเอียด					
4. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอย					
5. ประโยชน์และความคุ้มค่าการบริการตรวจสุขาภิบาลอาหารในร้านอาหารและแผงลอย					

4. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว					
1. การประชาสัมพันธ์การจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยวให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีเอกสาร/ประกาศชี้แจงการจัดทำถนนปลอดถังขยะเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและสู่เมืองท่องเที่ยว					
3. มีป้ายบอกจุดวางถุงขยะที่ชัดเจน					
4. รถขยะของเทศบาลสามารถจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ					
5. ความสะดวกในการทิ้งขยะและลดปัญหาขยะตกค้างที่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน					

5. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ					
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. หน่วยงานมีการสำรวจผู้สูงอายุอยู่เสมอ					
3. เบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับมีความเหมาะสม					
4. การได้รับเบี้ยยังชีพทำให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

① ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

② ท่านมีข้อคิดเห็น**พึงพอใจ**ในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

③ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ที่ ๒๘๖๗ / ๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น	เป็นกรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	เป็นกรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	เป็นกรรมการ
๑.๘ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	เป็นกรรมการ
๑.๙ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	เป็นกรรมการ
๑.๑๐ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	เป็นกรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวย	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเกียรติ กัลยพฤกษ์	เป็นกรรมการ
๒.๓ นางกิติสา วงศ์คำ	เป็นกรรมการ
๒.๔ อาจารย์คคนางค์ ช่อชู	เป็นกรรมการ
๒.๕ อาจารย์ ดร.สุขสรรค์ ชูบุญ	เป็นกรรมการ

๒.๖ อาจารย์สนิท...

๒.๖ อาจารย์สนิท พาราษฎร์	เป็นกรรมการ
๒.๗ อาจารย์ผกามาศ มูลวันดี	เป็นกรรมการ
๒.๘ อาจารย์ธัญรัศม์ ยุทธสารเสนีย์	เป็นกรรมการ
๒.๙ อาจารย์ ดร.สรรเพชร เพียรจัด	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์แก้วมณี อุทิรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ นางทิพยรัตน์ บุญมา	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ นางธนภร จรูญรักษ์	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ นางสาวพัชรียา วิสายอน	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ นางสาวเสาวนิตย์ วิงมูล	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ นางสาวนิตยา อุ่นรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ อาจารย์อุดมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๒.๑๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๘ อาจารย์บัญชา นวนสาย	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๙ อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล

๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)
รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์