รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.68 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) ร้อยละความพึงพอใจ 92.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.73) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00

2.2 ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.71) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.70) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

2.3 ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

2.4 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00

2.5 ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.69) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.67) ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น

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

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ รองนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานสังกัดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2565

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ก
คำนำ		ง
สารบัญ		จ
สารบัญตาราง		ช
สารบัญรูปภาพ		ญ
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิดงานวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์	5
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	19
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**27**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	28

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**31**
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**51**
	สรุปผล	51
	อภิปรายผล	54
	ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม		**58**
ภาคผนวก		**63**
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
	ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	72
	ภาคผนวก ค คำสั่งแต่ตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	75
	ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูลพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์	78

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	32
2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	34
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	35
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	35
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	38
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านช่องทางการให้บริการ	39
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยรวมและเป็นรายด้าน	41
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก ด้านช่องทางการให้บริการ	42
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” โดยรวมและเป็นรายด้าน	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านช่องทางการให้บริการ	46
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	48
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการ	49
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 74-75)

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พุทธศักราช 2479 ซึ่งได้ตราขึ้นไว้ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2479 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ซึ่งมี พ.อ.พหลพลหยุหเสนาเป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 ตอนที่ 62 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้น มีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ต่อเนื่องกันสมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุงท้องถิ่น จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2504 ลงวันที่ 30 เมษายน 2504 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชการปัจจุบันมีจอมพลสฤษดิ์ ธนรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 78 ตอนที่ 40 วันที่ 9 พฤษภาคม 2504 มีเนื้อที่รวม 6.0 ตารางกิโลเมตร สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเมืองทั้งหมดของอำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยมีจำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร เดือนพฤษภาคม 2565 ทั้งสิ้น 24,238 คน (ที่มา: https://stat.bora.dopa.go.th)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของเทศบาลเมืองที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” และการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่

1.โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

2.ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล

3.ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

4.ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”

5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

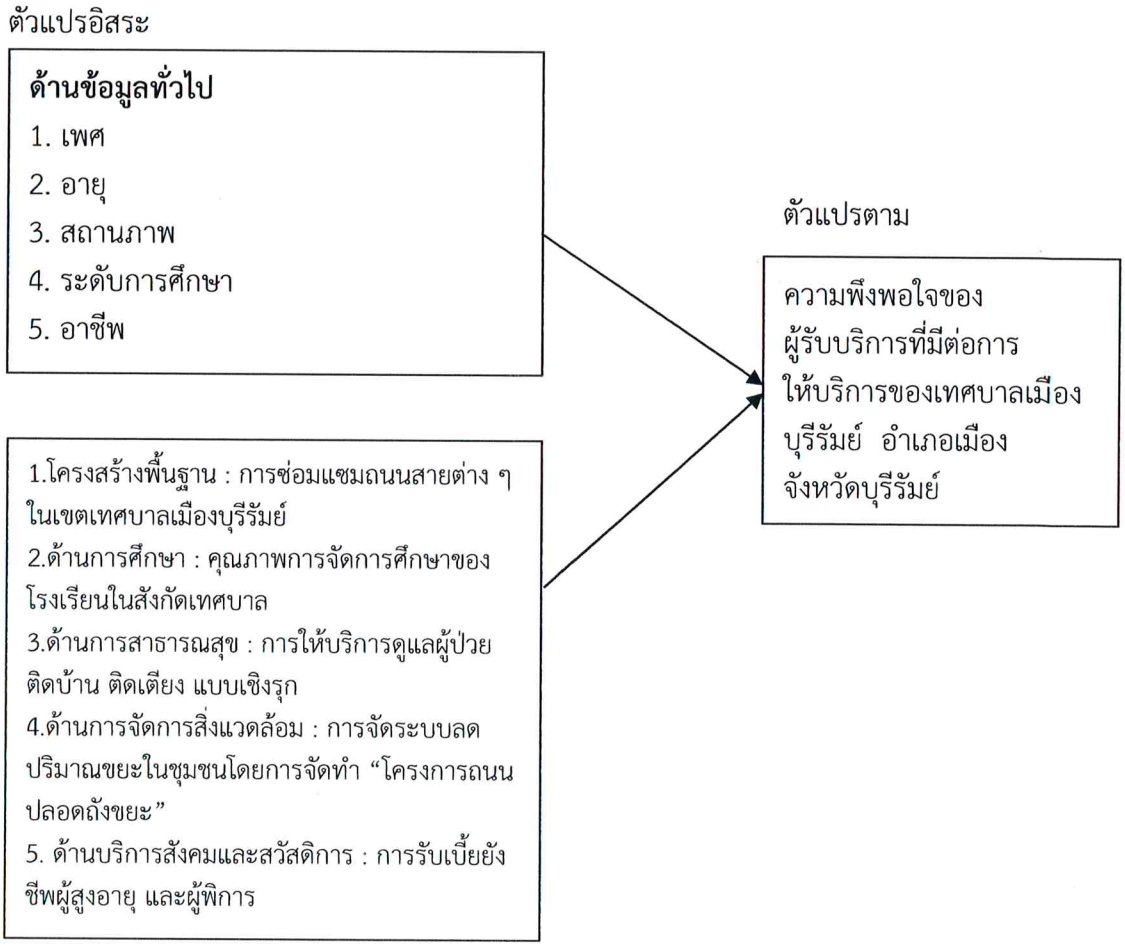
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลเมือง หมายถึง องค์กรปกครองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความถึง รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานประจำ ลูกจ้าง ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ดวงตราเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พุทธศักราช 2479 ซึ่งได้ตราขึ้นไว้ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2479 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ซึ่งมี พ.อ.พหลพลหยุหเสนา เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 ตอนที่ 62 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้น มีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ต่อเนื่องกันสมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุงท้องถิ่น จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2504 ลงวันที่ 30 เมษายน 2504 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชการปัจจุบันมีจอมพลสฤษดิ์ ธนรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 78 ตอนที่ 40 วันที่ 9 พฤษภาคม 2504 มีเนื้อที่รวม 6.0 ตารางกิโลเมตร สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเมืองทั้งหมดของอำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยมีอาณาเขตตามที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกา ดังนี้

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามถนนพุทไธสงฟากตะวันออกไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายบุรีรัมย์ - สตึก 380 เมตร จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางเข้าวัดอิสาณฟากใต้ ห่างจากคลองละลมฝั่งตะวันออก 40 เมตร จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นขนานกับคลองละลมฝั่งตะวันออกไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากคลองละลมฝั่งใต้ไปทางทิศใต้ 40 เมตร

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นขนานกับคลองละลมฝั่งใต้ไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากคลองละลมฝั่งใต้ 40 เมตร จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินสายบุรีรัมย์ - ประโคนชัย ฟากตะวันออกตรงหลัก กม.ที่ 640 จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายบุรีรัมย์ - เขากระโดง ฟากตะวันตก ตรงริมลำห้วยจรเข้มาก ฝั่งเหนือ

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 9 เลียบตามทางรถไฟสายบุรีรัมย์ - เขากระโดงฟากตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลัก กม.ที่ 1 จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ ตรงหลัก กม.ที่ 375 จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1

ที่ตั้งและประชากร

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ตอนกลางของจังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมด 6.0 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ประมาณ 384 กิโลเมตร ทางรถไฟประมาณ 376 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดใกล้เคียงดังนี้

- บุรีรัมย์ - สุรินทร์ 53 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - นครราชสีมา 130 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - มหาสารคาม 145 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - ขอนแก่น 200 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - สระแก้ว 230 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - กรุงเทพมหานคร 384 กิโลเมตร

อาณาเขต เทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลชุมเห็ด
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลอิสาณ
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลอิสาณ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลอิสาณ

สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร

สภาพภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์เป็นต้นไป จนถึงกลางเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป จนถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป จนถึงเดือนกุมภาพันธ์

ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เดือนพฤษภาคม 2565

- ชาย จำนวน 11,525 คน
- หญิง จำนวน 12,713 คน

รวม 24,238 คน

การพาณิชยกรรมและบริการ

- สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม

1. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 15 แห่ง
2. สถานีแก๊ส - แห่ง
3. ตลาดสด 4 แห่ง (รายละเอียดเพิ่มเติม)
4. ตลาดนัด 1 แห่ง
5. ตลาดค้าปลีกและค้าส่ง 1 แห่ง (รายละเอียดเพิ่มเติม)
6. ธนาคาร 15 แห่ง

- สถานประกอบการเทศพาณิชย์

1. สถานธนานุบาล 3 แห่ง
2. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

- สถานประกอบการด้านบริการ

1. โรงแรม 10 แห่ง
2. โรงภาพยนต์ - แห่ง
3. ร้านขายอาหารทั่ว ๆ ไป 260 แห่ง
4. ร้านอาหารระดับภัตตาคาร 1 แห่ง

(ที่มา:กองคลัง,กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ชุมชน

ชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน 18 ชุมชน ดังนี้

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

สถานศึกษา

การจัดการศึกษาในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา

- ระดับก่อนประถมศึกษา 2 แห่ง
  1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (ชุมชนหนองปรือ)
  2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนพยาบาลบุรีรัมย์
- ระดับก่อนประถมศึกษาและระดับประถมศึกษา 5 แห่ง
  1. โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์
  2. โรงเรียนฮั่วเคี้ยว
  3. โรงเรียนเทศบาล 3
  4. โรงเรียนอนุบาลธีรา
  5. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- ระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส) 3 แห่ง ได้แก่
  1. โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
  2. โรงเรียนเทศบาล 2 "อิสาณธีรวิทยาคาร"

3. โรงเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 "ไตรคามสิทธิศิลป์"

- ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 1 แห่ง
- โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
- ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 1 แห่ง
- โรงเรียนอิสาณโกศลศึกษา
- ระดับวิทยาลัยมีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2 แห่ง คือ
  1. วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์
  2. วิทยาลัยสารพัดช่างบุรีรัมย์
- ระดับมหาวิทยาลัย 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- โรงเรียนพระปริยัติธรรม 3 แห่ง
  1. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดกลางวพระอารามหลวง
  2. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดอิสาณ
  3. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดธรรมธีราราม

กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

- สระว่ายน้ำ จำนวน 1 แห่ง
- ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง
- สวนสาธารณะ จำนวน 11 แห่ง
- สวนหย่อม จำนวน 3 แห่ง
- เกาะกลางถนนและพื้นที่สีเขียว จำนวน 5 แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 750 เตียง (ที่มา:โรงพยาบาลบุรีรัมย์)
- ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 65 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย 1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- คลินิกบริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)

แหล่งน้ำ

- คลองละลมตั้งอยู่กลางเมืองบุรีรัมย์มีลักษณะเป็นรูปวงรี แบ่งเป็น 6 ส่วนหรือ 6 ลูก
- สระน้ำ (ละลม) วัดกลาง
- สระหนองปรือ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรูสึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยนี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกิ้มซ้วน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจเนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจกแจงได้ว่าอะไรคือความจาเป็นความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

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

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเป็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

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

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าการบริการ ดังนี้

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

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

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

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

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

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกิริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

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

4.4 ปราศรัยไพเราะ
4.5 เหมาะสมโอกาส
4.6 ไม่ขาดน้ำใจ

5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

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

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

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง

4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคาตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

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

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

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

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

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

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยา ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน

2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ

2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม

2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้

2.6 ตั้งเป้าหมายสาหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล

2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไปทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจณดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริหาร (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจาเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วน

ในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

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

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมี

การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

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

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

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

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

กฤช เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น

ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันใน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกันในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

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

รัชนีกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศ

อำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

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

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

พระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

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

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

อานีซะ เละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอ

ภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขอเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 20 ข้อ 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จำนวน 20 ข้อ 3) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก จำนวน 20 ข้อ และ 4) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" และ 5) ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

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

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

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล
3. งานด้านการให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2
4. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”
5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	235	58.75
1.2 หญิง	165	41.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	20	5.00
2.2 30 - 40 ปี	115	28.75
2.3 41 - 50 ปี	210	52.50
2.4 50 ปีขึ้นไป	55	13.75
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	235	58.75
3.2 สมรส	95	23.75
3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	70	17.5
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	20	5.00
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	80	20.00
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	117	29.25
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	18	4.50
4.5 ระดับปริญญาตรี	165	41.25
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	20	5.00

	5.2 รับจ้างทั่วไป	156	39.00
	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	140	35.00
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	30	7.50
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	22	5.50
รวม		400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	8.75
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	100	25.00
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	220	55.00
	6.4 15,001 – 20,000 บาท	45	11.25
รวม		400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	45	11.25
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	150	37.50
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	205	51.25
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.75) และเป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.25)

2. อายุส่วนใหญ่ 41-50 ปี จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) รองลงมา อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 115 (ร้อยละ 28.75) อายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00)

3. สถานภาพส่วนใหญ่โสด จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.75) รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 70 คน (ร้อยละ 17.50)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.25) รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 117 คน (ร้อยละ 41.29.5) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) ประถมศึกษา จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)

5. อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75) และ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 14คน (ร้อยละ 3.5)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 220 คน (ร้อยละ 55.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.00)

ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.25) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 5 งาน ดังตาราง 2 – 22

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **โดยภาพรวมแต่ละงาน**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ **โดยภาพรวมแต่ละงาน**	$\overline{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. โครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์	4.62	92.40	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล	4.71	94.20	มากที่สุด
3. ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก	4.60	92.00	มากที่สุด
4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”	4.59	91.80	มากที่สุด
5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.65	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	92.68	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.68 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ($\overline{X}$ = 4.71) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 โครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ($\overline{X}$ = 4.62) ร้อยละความพึงพอใจ 92.40 ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	91.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	92.30	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) ร้อยละความพึงพอใจ 92.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.73) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	94.40	มากที่สุด
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.55	91.00	มากที่สุด
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว	4.59	91.80	มากที่สุด
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.54	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน และมีความพึงพอใจด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาด้านมีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.78	95.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.65	93.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.76	95.20	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.71	94.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.73	94.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	94.52	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) ร้อยละความพึงพอใจ 94.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน และมีความพึงพอใจจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\overline{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	90.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.53	90.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ระดับมาก 1 ด้าน และมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆใน ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.59	91.80	มากที่สุด
2. การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณในการก่อสร้างถนนได้อย่างชัดเจน	4.56	91.20	มากที่สุด
3. การแจ้งระยะเวลาในการการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆใน	4.61	92.20	มากที่สุด

4. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนระหว่างการซ่อมแซม	4.54	90.80	มากที่สุด
5. ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	4.60	92.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน และมีความพึงพอใจด้านการแจ้งระยะเวลาในการการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาด้านผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ด้านการบริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	94.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	94.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.71) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.70) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	96.40	มากที่สุด
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	96.20	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.75	95.00	มากที่สุด
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว	4.73	94.60	มากที่สุด
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.77	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	95.60	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน และมีความพึงพอใจด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาด้านมีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ **ด้านช่องทางการให้บริการ**	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.7	94.00	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.63	92.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.68	93.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.72	94.40	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.75	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.70	94.00	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\overline{X}$ = 4.72) คิดเป็นร้อยละ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	91.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.72	94.40	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.61	92.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.68	93.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.73	94.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.74	94.80	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.75	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	94.20	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ และมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\overline{X}$ = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 ดังตาราง 13 – 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	90.60	มากที่สุด
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.58	91.60	มากที่สุด
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว	4.55	91.00	มากที่สุด
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.51	90.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.6	92.00	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.58	91.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	92.40	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.65	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	91.96	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	91.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.6	92.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.65	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	91.76	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์แพทย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.57	91.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.63	92.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.62	92.40	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.65	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์แพทย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" ดังตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ"
โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้านการบริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ"
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	91.60	มากที่สุด
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.62	92.40	มากที่สุด
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว	4.56	91.20	มากที่สุด
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.53	90.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	91.56	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.61	92.20	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.55	91.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.59	91.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.63	92.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.60	92.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และ

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	91.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	91.00	มากที่สุด

4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.59	91.80	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.52	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.55	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม:การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุดทิ้งขยะมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำขยะไปทิ้ง	4.59	91.80	มากที่สุด
2. มีการแบ่งสีถังขยะในกาคัดแยกชัดเจน	4.63	92.60	มากที่สุด
3. ขนาดถังขยะเพียงพอต่อการทิ้งขยะในแต่ละวัน	4.57	91.40	มากที่สุด
4. การเก็บขยะของเทศบาลมีความรวดเร็ว	4.65	93.00	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.69	93.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	92.52	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ดังตาราง 23 - 27

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	93.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.65	93.05	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.69) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.67) ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	93.00	มากที่สุด
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	92.40	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.64	92.80	มากที่สุด
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว	4.75	95.00	มากที่สุด
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	4.78	95.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.69	93.76	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.60	92.00	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.58	91.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.64	92.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.61	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	94.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.61	92.20	มากที่สุด

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.6	92.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	92.68	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านบริการสังคมและสวัสดิการ: การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.62	92.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.67	93.40	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.69	93.80	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.72	94.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.67	93.36	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล
3. งานด้านการให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2
4. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”
5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

โดยผู้สำรวจได้ทำการประเมิน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.68 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์ม

ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น

2.2 ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชน โดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การเก็บขยะของเทศบาลมีความรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ

อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)

2.5 ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนีกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลเมืองมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุดได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ “โครงการถนนปลอดถังขยะ”

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.** สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กฤช เพิ่มทันจิตต์. (2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” **วารสารสุทธิปริทัศน์.** ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏเพชรบุรี.**” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.

ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสานักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสานักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ถนัด เดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาธิบาล.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

นารีรัตน์ ชูอัชฌา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจัดจำหน่าย**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พีระพงค์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชนีกร โทอิ้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

ภูษิต สายกิ้มซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล**. การศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ .(2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ**

สังคมศาสตร์). ประจำเดือรพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่สลองทัวร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี." **วารสารบริหารท้องถิ่น**. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). **คุณภาพคือความยั่งยืน.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

ศิริวรรณ วุ่นจินา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ**. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม**. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สุกัญญา มีแก้ว. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558**. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.

ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการนิติบัญญัติแห่งชาติ.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

อเนก กลยนี. (2542). **ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร**. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อานีซะ เละเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” **การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”.** 1261-1274.

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

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏุพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” **วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ
   - ☐ 1. ชาย
   - ☐ 2. หญิง

2. อายุ
   - ☐ 1. ต่ำกว่า 30ปี
   - ☐ 2. 31-40 ปี
   - ☐ 3. 41-50
   - ☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ
   - ☐ 1. โสด
   - ☐ 2. สมรส
   - ☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
   - ☐ 1. ประถมศึกษา
   - ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
   - ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
   - ☐ 5. ปริญญาตรี
   - ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
   - ☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง
   - ☐ 2. รับจ้างทั่วไป
   - ☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
   - ☐ 5. พนักงานบริษัท
   - ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

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

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี
   - ☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี
   - ☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี
   - ☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง)
2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)
3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

1. โครงสร้างพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (กองช่าง)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

1. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆใน ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณในการก่อสร้างถนนได้อย่างชัดเจน					
3. การแจ้งระยะเวลาในการการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ					
4. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการซ่อมแซม					
5. ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน					
6. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน					
7. ความพึงพอใจโดยรวมของการซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ					

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ 2 (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ" (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. จุดทิ้งขยะมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำขยะไปทิ้ง					
17. มีการแบ่งสีถังขยะในกาคัดแยกชัดเจน					
18. ขนาดถังขยะเพียงพอต่อการทิ้งขยะในแต่ละวัน					
19. การเก็บขยะของเทศบาลมีความรวดเร็ว					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

5. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวการให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของให้การบริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23 (ต่อ)

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

ภาคผนวก ค
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ที่ ๕๑๒ / ๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
****

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต	สิมสวย	ประธานกรรมการ
๒.๒ อาจารย์บัญชา	นวนสาย	กรรมการ
๒.๓ อาจารย์ณัฐพล	วงษ์รัมย์	กรรมการ

๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดุมพงษ์...

๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์	เกศศรีพงษ์ศา	กรรมการ
๒.๕ อาจารย์ ดร.สรรเพชร	เพียรจัด	กรรมการ
๒.๖ ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.บรรเจิด	สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สธาวุธ	แก้วศรี	กรรมการ
๒.๘ ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.วริษฐ์	กิตติ์ธนารุจน์	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์เฉลิมเกียรติ	เย็นเพชร	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์นงนุช	หอมเนียม	กรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา	ศรีสุข	กรรมการ
๒.๑๒ ผู้ช่วยศาตราจารย์ปราโมทย์	ปิ่นสกุล	กรรมการ
๒.๑๓ นางธนภร	จรูญรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นางสาวพัชรียา	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕ นายมานะ	สลุบพล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๖ นายณัฏฐวัต	โชคสุทธิสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูลและหลักฐานประกอบ

๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

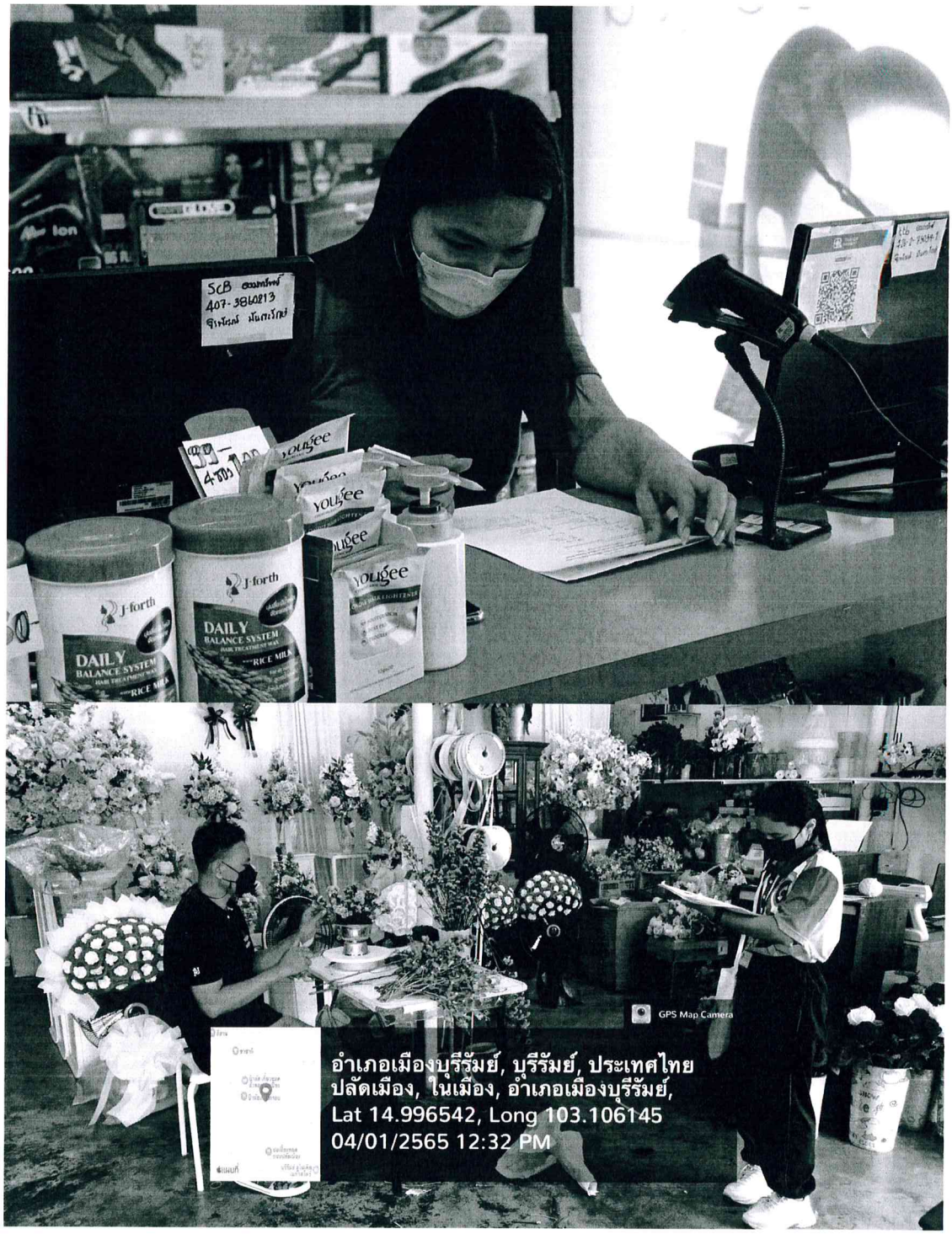
ภาคผนวก ง
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

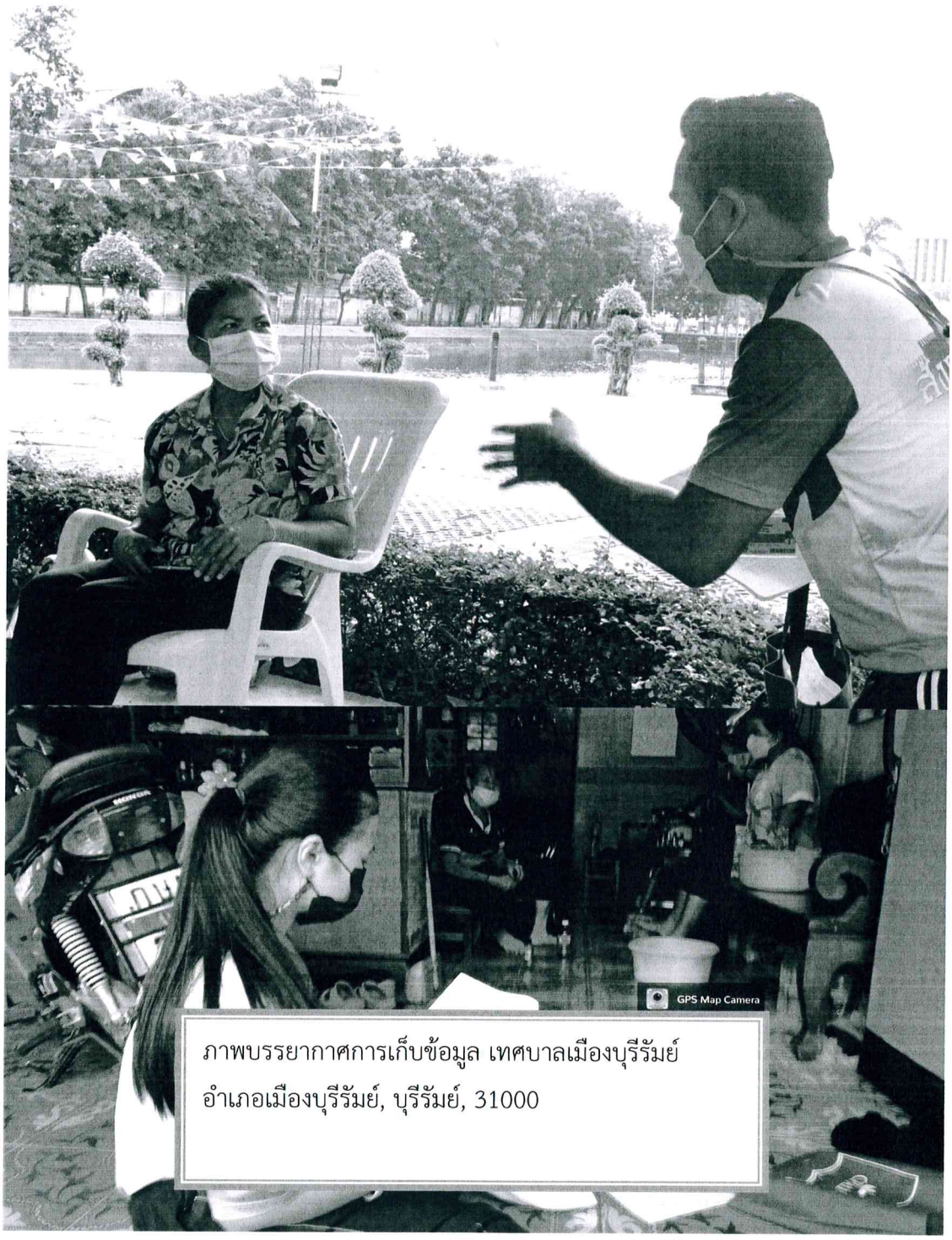
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

พื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

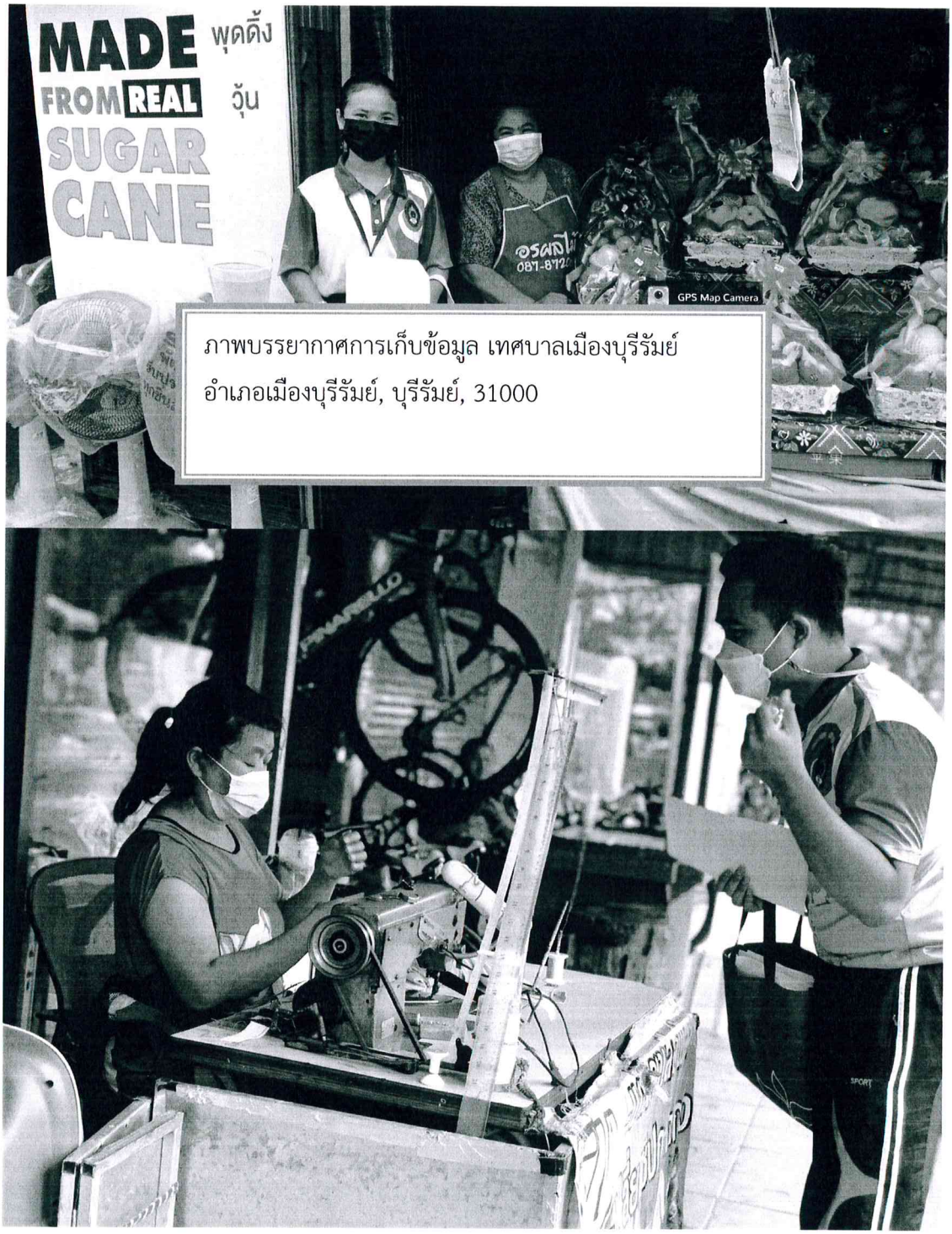




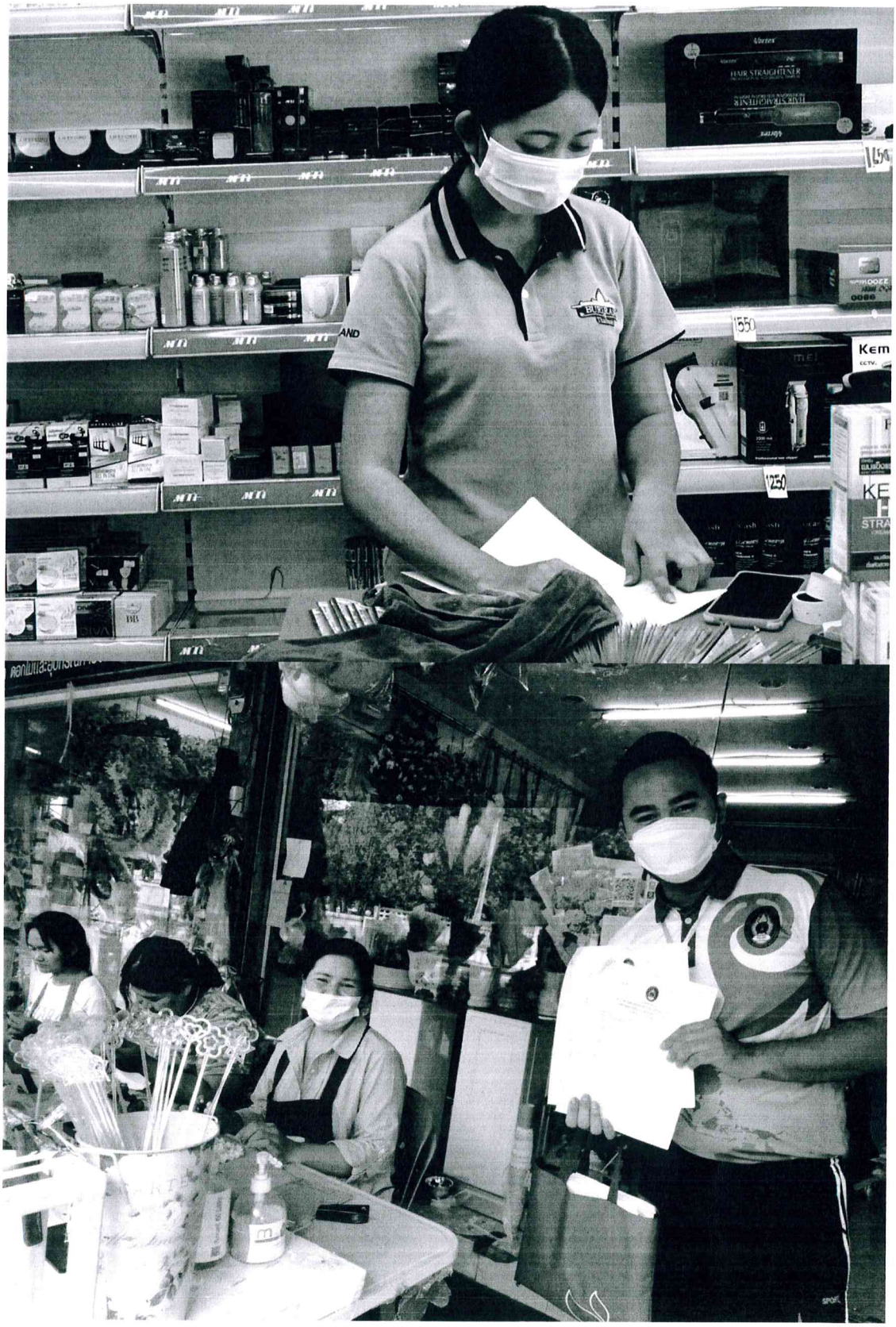

SCB
407-3840213
J-forth
DAILY
BALANCE SYSTEM
RICE MILK
yougee
GPS Map Camera
อำเภอเมืองบุรีรัมย์, บุรีรัมย์, ประเทศไทย
ปลัดเมือง, ในเมือง, อำเภอเมืองบุรีรัมย์,
Lat 14.996542, Long 103.106145
04/01/2565 12:32 PM



ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล เทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์, บุรีรัมย์, 31000



ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล เทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์, บุรีรัมย์, 31000


HAIR STRAIGHTENER
150
250