

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนทุกส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
30 กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1. ด้านการศึกษา 2. ด้านการจัดเก็บภาษี 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และ 5. ด้านถนน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.72 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.46)

2.2 ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.61)

2.4 ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57)

2.5 ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60)

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่ผู้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง
2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ยิ่งขึ้น

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมาก

2. ควรจัดให้มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับ

บริการอย่างเพียงพอ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
 บทที่ 1 บทนำ.....	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
 บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	 35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผล.....	71
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	92
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	100
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	102

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน.....	8
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดย เฉลี่ยต่อปี.....	41
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	44
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	45
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ.....	46
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	47
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	48
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมและเป็นราย ด้าน.....	50
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ.....	51
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	53
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	55
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	56
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	57
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	58
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	59
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมและเป็นราย ด้าน.....	60
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	62
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	63
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	65
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ.....	66
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	67
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	68
28	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	69

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
---	---------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากรงบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล การกระจายอำนาจ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559) ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นกลางและได้รับการ ชื่นบักชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต., 2558)

จากเหตุผลข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 11,051 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 400 คน

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
5. ด้านถนน

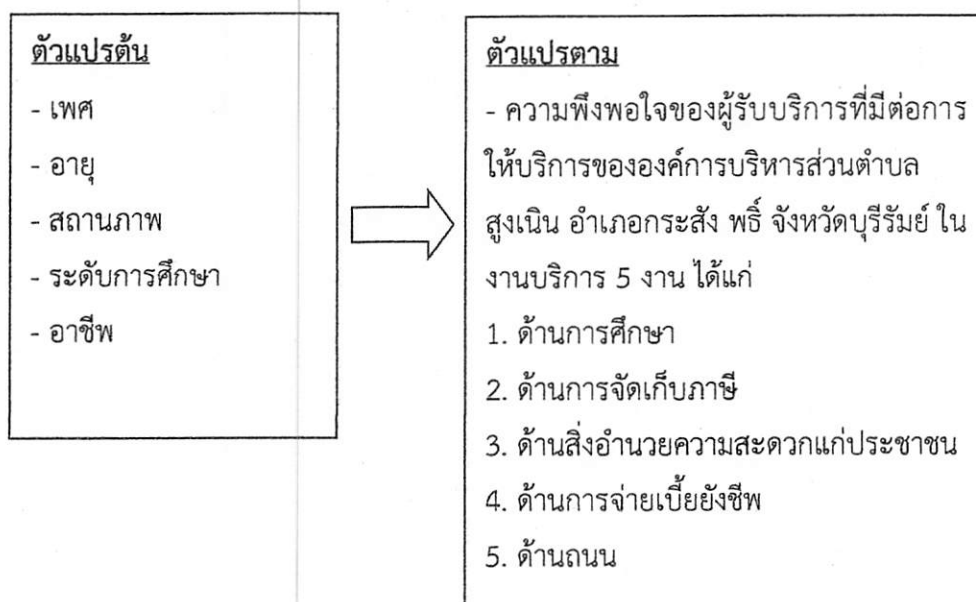
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนพฤษภาคม - เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาถึงระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจอธิปไตยของตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของ บุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ พอใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลกระทำนั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือก ปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบ ทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัด บุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสูงเนิน

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลสูงเนิน จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539 ตามพระราชกฤษฎีกาที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก มีอาคารที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านตะครองใต้ ตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์ 31160

1.1 ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขต และเขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน เป็น 1 ใน 11 ตำบลของอำเภอกะสัง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านตะครองใต้ ตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอกะสัง ตามถนนสาย 2208 (กะสัง-พลับพลาชัย) มีระยะทางจากอำเภอกะสังประมาณ 20 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 20 นาที

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง มีป่าไม้เบญจพรรณ มีลำห้วยเล็ก ๆ ไหลผ่านไปรวมกันที่ลำชีน้อย ซึ่งเป็นเขตติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์ ลำห้วยเหล่านี้ส่วน

ใหญ่จะตื้นเขิน ไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดทั้งปี โดยมีอาณาเขตการปกครองติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศใต้ ติดต่อกับ เขตตำบลโคกขมิ้น อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขตตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เขตตำบลหลักเขต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตำบลสูงเนินมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 63,514 ไร่ หรือประมาณ 69.622 ตาราง

กิโลเมตร

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลางมีป่าไม้เบญจพรรณ มีลำห้วยเล็ก ไหลผ่านไปรวมกันที่ลำชีน้อย ซึ่งเป็นเขตติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์ลำห้วยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะตื้นเขิน ไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดทั้งปี

1.4 การปกครอง

ตำบลสูงเนินแบ่งการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งตำบล 11,051 คน แยกเป็นชาย หญิง และจำนวนครัวเรือน แยกเป็นรายหมู่บ้านได้ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน	ผู้นำ
		ชาย (คน)	หญิง (คน)			
1	สูงเนิน	201	212	413	118	นายธนรัตน์ นุศรัมย์
2	ตะแบก	174	200	374	98	นายชาติรี ชัยสุวรรณ
3	ตะครองใต้	479	499	978	250	นายระคร วงษ์ไพเราะ
4	บัวถนน	421	399	820	192	นายเทียม อุทะพล
5	จะเนียง	501	520	1,021	238	นายวิชาญ โกติรัมย์
6	ปราสาท	442	468	910	221	นายสุเทพ มั่งมี
7	ทุ่งสว่าง	400	383	783	195	นายชุตีวัต การเพียร
8	ประตู	159	167	326	84	นายสุเทพ เย็นมัน
9	พลวง	264	260	524	145	นายประณีต ไชยสุวรรณ
10	หนองม่วง	265	217	428	115	นายสมควร จงทวี
11	กระพุ่ม	130	115	245	61	นายสนั่น สัตตารักษ์
12	ป่ายาว	368	377	745	171	นายกฤษฎา หนูชิต
13	เสม็ด	390	249	819	192	นายมอบ สายดี
14	โคกเพชร	123	118	241	57	นายเอกภาพ สุขสังวรณ
15	โชค	325	350	675	158	นายอภิชาติ ดวงศรี
16	อังกรว	236	246	482	105	นายวรชาติ จอมประโคน
17	สำราญโกน	357	357	714	183	นายศิวกร คำเปล่ง
18	สีคิ้ว	127	137	264	57	นายวีระ กิรัมย์
19	หนองเต็ง	117	118	235	53	นายคณิตศร เกรรัมย์
		5,479	5,472	11,051	2,693	

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอกระสัง (2563)

2. ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ / รายได้ประชากร

ลักษณะการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โดยทั่วไปประกอบอาชีพเกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ และอาชีพอื่น ๆ ในพื้นที่ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ

เกษตรกรรม เช่น การเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกผัก ผลไม้ และทำไร่บางส่วน รับจ้าง ค้าขาย ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ปศุสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงไก่ฟาร์ม หัตถกรรม รับราชการ

รายได้เฉลี่ยของประชากรในพื้นที่ คิดเป็น 25,000 บาท/คน/ปี

2.1 ด้านเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ในพื้นที่ทั่วไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 และร้อยละ 10 เลี้ยงสัตว์ และอาชีพอื่น ๆ

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

ร้านค้า	จำนวน	116	แห่ง
โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	2	แห่ง
โรงสีขนาดกลาง	จำนวน	5	แห่ง
โรงเรือนซ่อมรถ	จำนวน	3	แห่ง
โรงผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	2	แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาที่มีสถานที่หรือกิจกรรมที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ได้รับการถ่ายโอนภารกิจอาหารเสริม (นม) อาหารกลางวัน ค่าตอบแทน ค่าวัสดุการศึกษา ค่าพาหนะ เงินสมทบประกันสังคมให้ดำเนินการ มีดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ถ่ายโอนจากกรมศาสนา) จำนวน 6 ศูนย์ ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านสูงเนิน	ที่ตั้ง หมู่ที่ 1 บ้านสูงเนิน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านทุ่งสว่าง	ที่ตั้ง หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งสว่าง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านบัวถนน	ที่ตั้ง หมู่ที่ 4 บ้านบัวถนน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านจะเนียง	ที่ตั้ง หมู่ที่ 5 บ้านจะเนียง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านปราสาททอง	ที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านปราสาท
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าตะครองใต้	ที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านตะครองใต้

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 2 จำนวน 7 แห่ง

โรงเรียนสูงเนินพิทยาคม (มัธยมศึกษา)	ที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านตะครองใต้ ต.สูงเนิน
โรงเรียนบ้านสูงเนิน	ที่ตั้ง หมู่ที่ 1 บ้านสูงเนิน ต.สูงเนิน
โรงเรียนบ้านทุ่งสว่าง	ที่ตั้ง หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งสว่าง ต.สูงเนิน
โรงเรียนบ้านบัวถนน	ที่ตั้ง หมู่ที่ 4 บ้านบัวถนน ต.สูงเนิน
โรงเรียนบ้านปราสาท	ที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านปราสาท ต.สูงเนิน

โรงเรียนบ้านจะเนียงสามัคคี ที่ตั้ง หมู่ที่ 5 บ้านจะเนียง ต.สูงเนิน

โรงเรียนบ้านตะครองใต้ ที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านตะครองใต้ ต.สูงเนิน

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชาชนในตำบลสูงเนิน นับถือศาสนาพุทธมีวัด/สำนักสงฆ์ 8 แห่ง

ภาษาและวัฒนธรรม ใช้ภาษาท้องถิ่น (ภาษาเขมร, ล่วย)

3.3 สาธารณสุข

ในเขตตำบลสูงเนินมีสถานอนามัยประจำตำบล ให้บริการแก่ประชาชนโดยผู้เข้ารับการรักษาจะเป็นโรคที่ไม่หนักมากนัก หากผู้ป่วยมีอาการที่หนักมากจะนำไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลกระสังซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ โดยให้บริการสาธารณสุขประกอบด้วย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน 2	แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน 19	แห่ง
อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำครบทุกครัวเรือน		
อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	จำนวน 19	แห่ง
หนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ภัย	จำนวน 10	คน

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 1	แห่ง
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 230	คน
ตำรวจชุมชน ประจำตำบล	จำนวน 57	นาย
อาสาสมัครกู้ชีพฉุกเฉิน	จำนวน 10	คน

4. ด้านการเมืองการบริหาร

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกสภา หมู่บ้านละ 2 คน รวม 38 คน

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายสมบุรณ์ เการัมย์

รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายบุญเลิศ มูลวัน

เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นางสาววาสนา ยิ่งรุ่งโรจน์ (ปลัด

อบต.)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โดยมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน สามารถแต่งตั้งรองนายกอีก 2 คน และเลขาธิการนายก ฯ อีก 1 คน เพื่อช่วยเหลือการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายก ฯ มอบหมาย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายพิศิษฐ์ แก้วสอน

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 1	นายพิน สุบินรัมย์
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 2	นางเพ็ญ ออร์
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	นายกนกฤช แก้วสอน

ฝ่ายพนักงานประจำ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของพนักงานประจำรวมตลอดถึงลูกจ้าง แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ 1.สำนักปลัด 2.กองคลัง 3.กองช่าง 4.ส่วนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและสวัสดิการสังคม 5.ส่วนส่งเสริมการเกษตร และ 6.ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

อัตรากำลังในองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ทั้งหมด 50 คน ประกอบด้วย

1. พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล จำนวน 18 คน ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 10 คน และลูกจ้างประจำ 1 คน

2. พนักงานจ้าง จำนวน 10 คน ประกอบด้วย พนักงานจ้างตามภารกิจตามโครงการถ่ายโอน (ผู้ดูแลเด็ก) 6 คน พนักงานจ้างตามภารกิจภายในสำนักงาน อบต. จำนวน 7 คน และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม มีการแข่งการคมนาคมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การคมนาคม ติดต่อกับ อำเภอกระสังและอำเภอลำปลายาย ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2208 (กระสัง-ลำปลายาย) มีเส้นทางสายหลัก เป็นเส้นทางสายสำคัญของอำเภอ เชื่อมต่ออำเภอลำปลายาย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. การคมนาคมกับตำบลใกล้เคียง มีเส้นทางสายหลัก คือ

ถนนลาดยาง เชื่อมระหว่าง ตำบลสูงเนิน กับ ตำบลบ้านปรือ อำเภอกระสัง

ถนนลาดยาง เชื่อมระหว่าง ตำบลสูงเนิน กับ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเชื่อมระหว่างตำบลสูงเนินกับตำบลโคกขมิ้น

อำเภอลำปลายาย

ถนนลูกรังเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 17 บ้านสำราญโกน กับตำบลหลักเขต อำเภอเมือง

ถนนลูกรังเชื่อมระหว่าง หมู่ 11 บ้านกระทุ่มกับตำบลสวาย อำเภอเมือง

จังหวัดสุรินทร์

3. การคมนาคมภายในหมู่บ้าน มีโครงการถนนดินลงลูกรัง ถนนคอนกรีตและถนนหินคลุก ผ่านทุกหมู่บ้าน ซึ่งคมนาคมได้สะดวกในหน้าแล้ง ส่วนฤดูฝนการคมนาคมไม่ค่อยสะดวก เนื่องจากสภาพถนนเป็นถนนดินลงลูกรังทำให้ถนนนั้นเปียกแฉะ และถนนบางสายนั้นชำรุดเสียหาย

การเดินทางระหว่างพื้นที่ รวมทั้งการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร ส่วนใหญ่จะมีพ่อค้าคนกลางมารับถึงแหล่งผลิต แต่มีเกษตรกรบางส่วนนำผลผลิตไปจำหน่ายเองที่ตัวอำเภอกระสังหรืออำเภอใกล้เคียง

5.2 การโทรคมนาคม

ตู้โทรศัพท์ สาธารณะ	จำนวน	5	ตู้
เสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือ	จำนวน	5	แห่ง

5.3 การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง	จำนวน	19	หมู่บ้าน
จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าแสงสว่างริมถนน	จำนวน	19	หมู่บ้าน

5.4 การบริการข้อมูลข่าวสาร

หอกระจายข่าว	จำนวน	19	หมู่บ้าน
มีศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล	จำนวน	1	แห่ง
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำหมู่บ้าน	จำนวน	19	หมู่บ้าน
มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	19	หมู่บ้าน

5.5 แหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญมีอยู่

จำนวน	6	แห่ง
-------	---	------

1. ลำชี 2. ห้วยลึก 3. ห้วยจะเนียง 4. ห้วยจะนิก 5. ห้วยประดู่ และ 6. ลำห้วยใต้
แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย	จำนวน	3	สาย
หนองน้ำและอื่น ๆ	จำนวน	11	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

คลอง	จำนวน	5	แห่ง
สระน้ำ	จำนวน	31	แห่ง
ฝาย	จำนวน	8	แห่ง
น้ำโยก / บ่อน้ำ	จำนวน	41	แห่ง
ถังเก็บน้ำ	จำนวน	32	แห่ง
หนองน้ำ	จำนวน	16	แห่ง
บึง / ห้วย	จำนวน	15	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	3	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	8	แห่ง

5.6 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ป่าช้าตำบลสูงเนิน	จำนวน	600	ไร่
-------------------	-------	-----	-----

ทำเลเลี้ยงสัตว์	จำนวน 4,000 ไร่
5.7 มวลชนจัดตั้ง	
ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน 2 รุ่น
อปพร.	จำนวน 230 คน
ประชาคมหมู่บ้าน	จำนวน 19 หมู่บ้าน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ดีควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับที่รับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

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

รวิภา วงศ์บุยรัตน (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อ

ปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่น่าประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพิทุไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความ

คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

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

พิพัฒน์ คังชะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการ

ของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร (2549) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

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

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

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

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

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

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

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

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ 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 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

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

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับ กันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขัน ที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับ ลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจาก ลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอด เยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่ เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับ กิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้าง ร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความ มีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการ ของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับ ความ ต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของ

ลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ซูลิเวอร์ธ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

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

เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง

4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี

ของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้คำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก

ลักษณะของระบบบริการ 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 ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

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

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาให้น้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก 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 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล

2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์

หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

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

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ด้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 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 อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม

สร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.52) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.47) และรองลงมาอันดับที่สองคือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.51)

จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

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

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของ อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริการเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน (2561 : 1) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ 2) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) สำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2561 จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำนวน 4,118 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 370 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบเติมคำ และเป็น มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency)

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า บริการสาธารณะของ อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริการเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน (2561 : 1) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) สำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2561 จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำนวน 4,118 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 370 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบเติมคำ และเป็น มาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency)

ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้เกณฑ์การคำนวณเป็นค่าคะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 38) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 89) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 82) มีอาชีพเกษตรกรรม/ ประมง (ร้อยละ 75) และมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 90) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกงานบริการ โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็น ร้อยละ 82.72 และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำแนกตามงานบริการ พบว่า 1) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 โดยในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 2) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.34 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.17 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็น ร้อยละ 86.89

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) และวัยกลางคน

ช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปีและมีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษีและ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2563 : 1) ได้ศึกษา รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษีและข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ โดยใช้แบบสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ โดยให้สถาบันการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีเป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3)งานด้านโยธการขออนุญาต ปลูกสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอน การให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอ กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้กระบวนการให้บริการ มีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีวิธีดำเนินงานที่เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ นำมาใช้เพื่อให้

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ สารสนเทศ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ เป็นผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่งกาย ด้วยความสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการ ทุกคน มีความน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ ตลอดจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุ อย่างเหมาะสม

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2563 : 54) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลตลาดขวัญ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่าง ๆ สามารถสรุปดังนี้ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีรายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีและ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ

สฤชดี ธัญกิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึง

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

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

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

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัด

สมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงานโดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประเภตกู้ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังรายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาในระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20

อานีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

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

สาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

จากการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยเห็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการของหน่วยงาน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 11,051 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

จำนวน 5 งานๆ ละ 20 ข้อ ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
5. ด้านถนน

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็น

สำคัญ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

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 0.781 - 0.909 (ตาราง ใน ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.656 - 0.912 (ตารางใน ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาขึ้น ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
5. ด้านถนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	179	44.75
1.2 หญิง	221	55.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	28	7.00
2.2 30 - 40 ปี	137	34.25
2.3 41 - 50 ปี	176	44.00
2.4 50 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	73	18.25
3.2 สมรส	305	76.25
3.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	22	5.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	215	53.75
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	104	26.00
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	51	12.75
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	20	5.00
4.5 ปริญญาตรี	8	2.00
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปขอรับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	243	60.75
5.2 รับจ้างทั่วไป	115	28.75
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.75
5.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	18	4.50
5.5 พนักงานบริษัท	8	2.00
5.6 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	5	1.25
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	88	22.00
6.2 5,000 - 10,000 บาท	218	54.50
6.3 10,001 - 15,000 บาท	82	20.50
6.4 15,001 - 20,000 บาท	12	3.00
6.5 20,001 - 25,000 บาท	6	1.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	198	49.50
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	152	38.00
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.25) และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.75)
2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงมาอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) 50 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.75) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.00)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 305 คน (ร้อยละ 76.25) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.50)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.75) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) ปริญญาตรี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 243 คน (ร้อยละ 60.75) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75) พนักงานบริษัท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) และอื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00) 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) และ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)

7. จำนวนครั้งไปใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมามากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.00) และ 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 5 งาน ดังตาราง

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการศึกษา	4.56	0.5	91.20	มากที่สุด
2. ด้านการจัดเก็บภาษี	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.64	0.61	92.80	มากที่สุด
5. ด้านถนน	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	0.55	91.72	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 91.72 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) ด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) และ ด้านถนน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58)

1. ด้านการศึกษา

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.48	91.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.46	90.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.46)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.55	0.47	90.40	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.50	0.45	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.48	0.49	87.60	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.50	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.55	0.48	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.50) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.47) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.45) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.49)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.42	0.51	88.40	มาก
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.50	0.58	90.00	มาก
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.44	0.47	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.50	0.46	90.00	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.49) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.48) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.47) และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.51)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.50	0.53	89.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.63	0.45	91.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.57	0.53	90.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.49	90.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.61	0.52	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.45) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.52) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการ

บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.53) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53)

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน งานด้านการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.54	90.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.62	0.55	91.60	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.61	0.52	91.20	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.57	0.49	90.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.49)

2. ด้านการจัดเก็บภาษี

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.50	0.50	89.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.49	0.54	89.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.50) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.53) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.50) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.49	0.60	89.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.50) และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.60)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.43	91.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.48	0.52	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.43) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวาง

ตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52)

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.57	0.51	91.40	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.59	0.45	91.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.54	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.59) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.50) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.45) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51)

และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.56)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมและ
เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.61	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.55	92.80	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.61)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.61	0.52	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.52) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.51) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.54)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านช่องทางการ
ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.62	0.60	92.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.60	0.66	91.20	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.57	0.65	90.40	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.58	0.59	90.80	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.57	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	0.61	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.57) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.60) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.66) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.59) และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.65)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.62	0.69	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.55	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก
ที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่
กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.51) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม
ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบใน

หน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49)

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.53	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.58) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.53) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.62$,

S.D. = 0.51) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49)

4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.61	93.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.61	92.80	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.59) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.57) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.6	0.57	92.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.64	0.55	92.80	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.56) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.53) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.67	0.57	93.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.56) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.64$,

S.D. = 0.60) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.57)

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.66	0.61	93.20	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.53) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.53) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.50) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.52) และ

มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.49)

5. ด้านถนน

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน ด้านถนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.64	89.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.60	89.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.57	90.80	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.53	0.58	90.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60)

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน ด้านถนน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.46	0.68	89.20	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.44	0.67	88.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.49	0.65	90.00	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.48	0.61	89.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.61	90.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.47	0.64	89.40	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.65) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.68) และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.67)

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน ด้านถนน ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.40	0.64	88.00	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.48	0.65	89.60	มาก
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.44	0.64	88.80	มาก
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.42	0.57	88.40	มาก
โดยเฉลี่ย	4.45	0.60	89.00	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.65) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.64) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.64)

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน ด้านถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ บริการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.53	0.61	90.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.48	0.58	89.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.54	0.57	90.80	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.61) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบใน

หน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58)

ตาราง 28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สูงเนิน ด้านถนน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมี ความทันสมัย	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำ ดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.57) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ

ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.54) และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.61)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
5. ด้านถนน

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.72 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ด้านการจัดเก็บภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ

และตามลำดับก่อน - หลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

2.4 ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชน ที่มารับบริการ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

2.5 ด้านถนน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน – หลัง และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่ผู้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดให้มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากในการดำเนินงานด้านการศึกษา มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก และมีความรวดเร็วของการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ทำให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลทำให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิเช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) 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 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) พบว่า บริการ

สาธารณะของ อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้

- 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง
- 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น
- 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

2. ด้านการจัดเก็บภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี มีช่องทางการให้บริการต่าง ๆ อาทิเช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่ความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก และรวดเร็วต่อการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวก ในการขอรับบริการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาทิเช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยและความเพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทธิ่ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับ

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการให้บริการที่ทำให้ให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีช่องทางการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อาทิเช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน เป็น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสมในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57

ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการทำงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) พบว่า บริการสาธารณะของ อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึง และส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ มีช่องทางการให้บริการที่

หลากหลาย อาทิเช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย นอกจากนี้ในส่วนของการให้บริการยังมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิขนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา และภัษราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) พบว่า บริการสาธารณะ ของอบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้

ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

5. ด้านถนน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก ด้านถนน มีการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม และมีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การบริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอานิชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559 : 1) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1.1 อบต. ควรจัดที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอ

1.2 อบต. ควรจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละส่วนงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานนั้น ๆ

2.2 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มารับบริการทุกส่วนงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม และอรกรณ์ อัครแสง. (2547). คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: สมาธรรม.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กลุข เพิ่มทันจิตต์. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง.
(พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี
2561. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิษนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน
กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63 - 86.
- ชาญวุฒิ สิบบุญมา. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ
ท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ
โรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ณัฐยา ศุภนิตติชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ญาเรศ อัครพัฒนานุกุล. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเมืองภาคประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี. ชุดโครงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ณัด เดชทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะเลิศ อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ รม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัย และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นาริรัตน์ ชูอัฒมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- นภาพร จิระนนทประวัตติ. (2557). การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน. สืบค้น 12 เมษายน 2563 จาก http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual_Study_162.pdf.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญ์ เทวานฤมิตรกุล. (2544). สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ คังชะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอตำบมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: น้ ากัง.
- รวิภา วงศ์ศุขรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร ไทอึ้ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 19-20, 67-70.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน. (2561). รายงาน การสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน. น่าน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560. ตีพิมพ์ : ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- วรุณี เขาวนัสสุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวิจัยและพัฒนาระบบบริหาร (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125 - 134.
- วิยะดา เสรีวิทยาสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83 - 99.
- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพิทุไธวรรณ (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี. (2562). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สฤณี ธัญกิจจานุกิจ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองคู ประจําปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง ตั้ง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัททวี ศิริรัตน์. (2560). ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รพ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2559). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รบ.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.
กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
นิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักนํักงาน ก.จ. ก.ท. และ อบต. (2558). ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐาน
ทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี
พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และ
พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท.0809.3/ว380 ลงวันที่
26 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ : กรมการส่งเสริมการปกครอง.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). รายงาน การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้าน
คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2562. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาล
ตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วน
ตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลี่ยมชา และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าเสาป อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสาน
วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261 - 1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. วารสารวิจัยและพัฒนาโดยลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49 - 60.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 30 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. 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. ด้านการศึกษา
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
5. ด้านถนน

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ดังนี้

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

1. ด้านการศึกษา

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2. ด้านการจัดเก็บภาษี

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรออกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

5. ด้านถนน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ ถิรยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1.	0.901	
2.	0.815	
3.	0.804	
4.	0.818	
5.	0.851	
รวม		0.868
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.	0.896	
2.	0.799	
3.	0.776	
4.	0.831	
5.	0.847	
รวม		0.862
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.910	
2.	0.872	
3.	0.862	
4.	0.885	
5.	0.912	
รวม		0.909
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.882	
2.	0.854	
3.	0.844	
4.	0.859	
5.	0.912	
รวม		0.895

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๑๐๐ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น
ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และ
พนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|---|---------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวย | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา | กรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์ผกามาศ บุตรสาลี | กรรมการ |

/๒.๔ อาจารย์แก้วมณี ...

๒.๔ อาจารย์แก้วมณี อุทัยรัมย์	กรรมการ
๒.๕ อาจารย์สายฝน อุไร	กรรมการ
๒.๖ อาจารย์ทิพย์สุดา ทาสีดำ	กรรมการ
๒.๗ อาจารย์บัญชา นวนสาย	กรรมการ
๒.๘ อาจารย์ ดร.เทพพร โลมารักษ์	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์ตรีสินี วงษ์ปรเมศร์	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์ภาวิดา แสนวันดี	กรรมการ
๒.๑๑ นายมานะ สลบล	กรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์	กรรมการ
๒.๑๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ ทะนันไธสง	กรรมการ
๒.๑๔ อาจารย์ชลาวลี วรรณทอง	กรรมการ
๒.๑๕ อาจารย์สมคิด สาลี	กรรมการ
๒.๑๖ อาจารย์ ดร.คณางค์ ช่อชู	กรรมการ
๒.๑๗ นายณัฐวัตร โชคสุทธิสวัสดิ์	กรรมการ
๒.๑๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	กรรมการ
๒.๑๙ อาจารย์ ดร.สรพรเพชร์ เพียรจัด	กรรมการ
๒.๒๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๒๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ แก้วศรี	กรรมการ
๒.๒๒ อาจารย์ ดร.วริษฐ์ กิตติธนาภรณ์	กรรมการ
๒.๒๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร วิชัยรัมย์	กรรมการ
๒.๒๔ อาจารย์ ดร.สุธิกิติ ผ่องสูงเนิน	กรรมการ
๒.๒๕ นางสาวพัชรียา รัตนพันธ์ศักดิ์	กรรมการ
๒.๒๖ นางธนกร จรุงรักษ์	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคณะกรรมการลำดับที่ ๒.๒ - ๒.๖ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอเมืองบุรีรัมย์ อำเภอประโคนชัย อำเภอบ้านกรวด อำเภอกระสัง อำเภอห้วยราช และอำเภอพลับพลาชัย คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๗ - ๒.๑๑ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอลำปลายมาศ อำเภอบ้านด่าน และอำเภอชำนิ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๒ - ๒.๑๗ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ อำเภอแคนดง อำเภอพุทไธสง อำเภอคูเมือง อำเภอสตึก และอำเภอนาโพธิ์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๘ - ๒.๑๙ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอนางรอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอโนนดินแดง อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอละหานทราย อำเภอหนองกี่ อำเภอปะคำ และอำเภอหนองหงส์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๒๐ - ๒.๒๖ รับผิดชอบประสานงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รูปแบบรายงาน และเก็บรวบรวมเอกสารการเงินของทุกพื้นที่

/๒. ให้ประธานกรรมการดำเนินงาน ...

๒. ให้ประธานกรรมการดำเนินงานมีอำนาจในการลงนามใบสัญญาจ้างและเอกสาร
ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างให้กับหน่วยงานท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัดบุรีรัมย์

๓. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นการดำเนินการตามข้อ ๒
ได้บรรลุผลตามข้อมูล

๔. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์