

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษา คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 2,800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 3) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลแคนดง อำเภอกันตัง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 4) งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการพิจารณาประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามภาระงานทั้ง 4 โครงการ โดยภาพรวมทุกโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.35 สามารถสรุปได้ตามภารกิจแต่ละโครงการ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.45) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60

3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 96.90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 95.90 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In - Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.27)

ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผล.....	64
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	102
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรม/โครงการ.....	105
ภาคผนวก ง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	123

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	34
2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.....	36
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	38
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	39
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
8 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	42
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	44
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	46
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	47
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
14 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่	49
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	51
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	52
17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	53
18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	54
19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
20 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	56
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	59
23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	60
24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	61
25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของ ประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการ สาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน โดยมีอำนาจหน้าที่พัฒนา จังหวัด ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น จัดสร้างระบบสาธารณสุขที่เทศบาล และอบต. ทำไม่ได้ เพราะขาดงบประมาณ เช่น สร้างบ่อ บำบัดน้ำเสีย จัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งเทศบาล และอบต. เช่น การก่อสร้างถนนสายหลัก การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดรถบรรทุกน้ำ ช่วยเหลือพื้นที่แห้งแล้ง การใช้ที่ดินเพื่อ ประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนสาธารณะ การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวจะสำเร็จ ลุล่วงได้ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของประชาชนชาวจังหวัด แต่ละภาระกิจที่ทางองค์การ บริหารส่วนจังหวัดได้ดำเนินการ รวมไปถึงการสะท้อนผลลัพธ์ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินการไป แล้วนั้น

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 2,800 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยสุ่มแบบบังเอิญพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 2,800 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่
 1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3
 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
 3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ 1) เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ 4) เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสัตก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

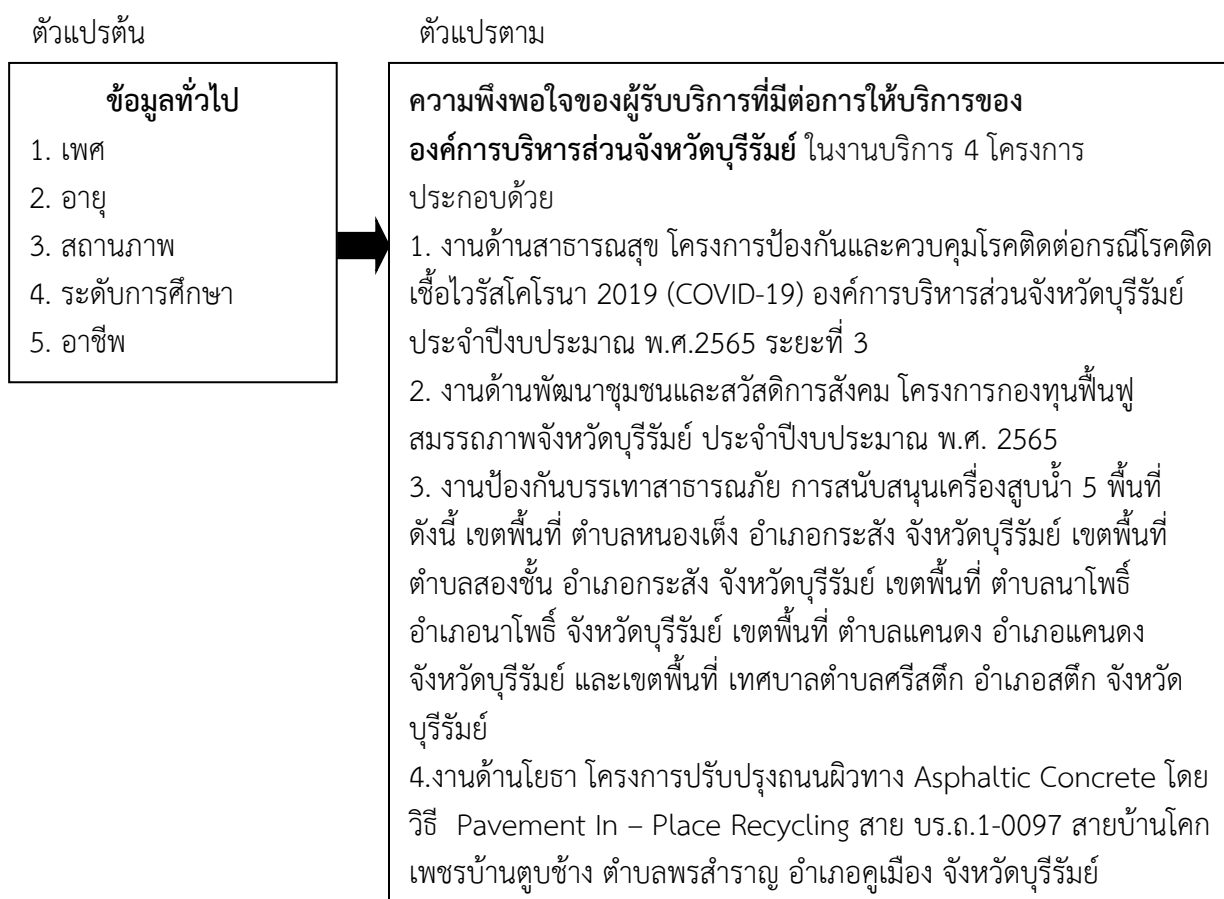
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัยช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
3. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ต่อประชาชนผู้รับบริการ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์



คำขวัญของจังหวัดบุรีรัมย์ “เมืองปราสาทหิน ถิ่นภูเขาไฟ ผ้าไหมสวย รวยวัฒนธรรม” ประวัติความเป็นมานักโบราณคดีและนักประวัติศาสตร์ได้ข้อสันนิษฐานโดยสรุปว่า จังหวัดบุรีรัมย์เคยเป็นที่ตั้งอาณาจักรอันยิ่งใหญ่ รุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยทวารวดี (พุทธศตวรรษที่ 12 - 16) เชื่อมต่อจนถึงสมัยลพบุรี (พุทธศตวรรษที่ 16 - 18) จากนั้นก็เริ่มเสื่อมอำนาจลงและแตกแยก อาจด้วยเหตุภัยธรรมชาติหรือสงคราม ประชาชนกระจ่ายออกไปตั้งชุมชนเล็ก ๆ ตามป่าหรือชายแดนเรียกว่า “เขมรป่าดง” สมัยกรุงธนบุรี พ.ศ. 2319 พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ขณะดำรงพระ

ยศเจ้าพระยาจักรีเสด็จมาทรงจัดระเบียบการปกครองเมืองนางรอง รวบรวมผู้คนเมืองตลุง เมืองสุรินทร์ เมืองสังขะ และเมืองขุขันธ์ ก่อตั้งเป็นเมืองใหม่ ณ ชัยภูมิป่าทุ่งต้นแป๊ะเรียกว่า “เมืองแป๊ะ” คือ เมืองบุรีรัมย์ปัจจุบันความชอบครั้งนี้ได้รับพระราชทานพระอิสริยยศเป็นสมเด็จเจ้าพระยามหากษัตริย์ศึก พ.ศ. 2450 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงมหาดไทยปรับปรุงหัวเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มณฑลนครราชสีมา ประกอบด้วย 3 เมือง 17 อำเภอ คือ เมืองนครราชสีมา 10 อำเภอ เมืองชัยภูมิ 3 อำเภอ และเมืองบุรีรัมย์ 4 อำเภอ คือ นางรอง พุทไธสง ประโคนชัย และรัตนบุรี (ปัจจุบันสังกัดจังหวัดสุรินทร์) ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ขึ้นยุบมณฑลและจัดระเบียบบริหารราชการออกเป็นจังหวัดและอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จึงมีฐานะเป็น “จังหวัดบุรีรัมย์” นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

สภาพภูมิศาสตร์ที่ตั้งและอาณาเขตจังหวัดบุรีรัมย์

ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 14 องศา 15 ลิปดาเหนือกับ 15 องศา 45 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 102 องศา 30 ลิปดา กับ 103 องศา 45 ลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยรถยนต์ประมาณ 385 กิโลเมตร ทางรถไฟประมาณ 376 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับจังหวัดและประเทศใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม และสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับจังหวัดสระแก้ว และราชอาณาจักรกัมพูชา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดนครราชสีมา

อาณาเขตติดต่อของอำเภอในจังหวัด

ทิศเหนือ	อำเภอนาโพธิ์ บ้านใหม่ไชยพจน์ ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม
ทิศตะวันตก	อำเภอลำปลายมาศ หนองหงส์ คูเมือง ติดต่อกับจังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	อำเภอพลับพลาชัย กระสัง ประโคนชัย ติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	อำเภอบ้านกรวด ละหารทราย โนนดินแดง ติดต่อกับจังหวัดสระแก้ว และประเทศกัมพูชา

จังหวัดบุรีรัมย์มีเนื้อที่รวมทั้งสิ้นประมาณ 10,393.945 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,451,178.125 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.11 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และคิดเป็นร้อยละ 2.01 ของประเทศไทย

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง พื้นที่ลาดจากทิศใต้ลงไปทิศเหนือมีลักษณะเป็นลูกคลื่นน้อยเป็นที่ราบขั้นบันไดช่องเขาเกิดจากภูเขาไฟระเบิดเมื่อประมาณเก้าแสนถึงหนึ่งล้านปีเศษ ทำให้จังหวัดบุรีรัมย์มีลักษณะภูมิประเทศที่สำคัญ คือ

1. พื้นที่สูงและภูเขาทางตอนใต้
2. พื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นตอนกลางของจังหวัด
3. พื้นที่ราบลุ่มตอนเหนือริมฝั่งแม่น้ำมูล

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในแถบของลมมรสุมเขตร้อน ลักษณะของลมฟ้าอากาศและปริมาณน้ำฝนจะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมเป็นสำคัญ ลมมรสุมที่พัดผ่าน คือ

1. ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดจากมหาสมุทรอินเดียเข้าสู่บริเวณภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดฝนตก แต่จังหวัดบุรีรัมย์ได้รับปริมาณน้ำฝนจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ค่อนข้างน้อย เนื่องจาก มีเทือกเขาพนมดงรักกั้นอยู่ ปริมาณน้ำฝนส่วนใหญ่มาจากอิทธิพลของลมพายุในทะเลจีนใต้

2. ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดจากแคว้นไซบีเรียและทางตอนเหนือของประเทศจีน ทำให้เกิดความหนาวเย็นและความแห้งแล้งโดยทั่วไป โดยเฉพาะจังหวัดบุรีรัมย์ได้รับผลกระทบค่อนข้างสูง

ฤดูกาลในจังหวัดบุรีรัมย์

มี 3 ฤดู ในแต่ละฤดูจะมีช่วงเวลาไม่คงที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ และอิทธิพลของลมมรสุมเป็นหลัก แต่โดยทั่ว ๆ ไปพอสรุปได้ ดังนี้

ฤดูร้อน อยู่ระหว่างช่วงเดือนกุมภาพันธ์ หรือมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนอบอ้าวและร้อนจัดมากในบางช่วงส่งผลให้เกิดความแห้งแล้งโดยทั่วไป

ฤดูฝน อยู่ระหว่างเดือนพฤษภาคม หรือมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนไม่แน่นอน บางปีฝนมาก บางปีฝนน้อย ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมและลมพายุดีเปรสชันในทะเลจีนใต้

ฤดูหนาว อยู่ระหว่างช่วงเดือนตุลาคม หรือพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม ความหนาวเย็นในแต่ละปีขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและร่องความกดอากาศต่ำจากประเทศจีนโดยทั่วไปจังหวัดบุรีรัมย์มีลักษณะอากาศคล้ายคลึงกับทุกจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในฤดูฝนจะมีฝนตกหนักในเดือนมิถุนายน

การปกครองและประชากร

แบ่งการปกครองออกเป็น 23 อำเภอ 188 ตำบล 2,546 หมู่บ้าน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดบุรีรัมย์ 209 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 51 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 155 แห่ง จำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,521,065 คน เป็นชาย 759,385 คน เป็นหญิง 761,680 คน (30 กันยายน 2553) จำนวนชายคิดเป็นร้อยละ 49.92 ของประชากรทั้งหมดและจำนวนผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 50.08 ของประชากรทั้งหมด ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 213,684 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 ส่วนที่เหลือ 1,307,381 คน หรือร้อยละ 85.95 อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล แบ่งการปกครองดังนี้

1. อำเภอเมืองบุรีรัมย์ มี 18 ตำบล 323 หมู่บ้าน
2. อำเภอนางรอง มี 15 ตำบล 188 หมู่บ้าน
3. อำเภอประโคนชัย มี 16 ตำบล 182 หมู่บ้าน
4. อำเภอพุทไธสง มี 7 ตำบล 97 หมู่บ้าน
5. อำเภอลำปลายมาศ มี 16 ตำบล 216 หมู่บ้าน
6. อำเภอสตึก มี 12 ตำบล 179 หมู่บ้าน
7. อำเภอกะสัง มี 11 ตำบล 168 หมู่บ้าน
8. อำเภอละหารทราย มี 6 ตำบล 84 หมู่บ้าน
9. อำเภอบ้านกรวด มี 9 ตำบล 115 หมู่บ้าน

10. อำเภอหนองกี่ มี 10 ตำบล 108 หมู่บ้าน
11. อำเภอคูเมือง มี 7 ตำบล 106 หมู่บ้าน
12. อำเภอปะคำ มี 5 ตำบล 77 หมู่บ้าน
13. อำเภอหนองหงส์ มี 7 ตำบล 100 หมู่บ้าน
14. อำเภอนาโพธิ์ มี 5 ตำบล 65 หมู่บ้าน
15. อำเภอพลับพลาชัย มี 5 ตำบล 67 หมู่บ้าน
16. อำเภอห้วยราช มี 8 ตำบล 80 หมู่บ้าน
17. อำเภอโนนสุวรรณ มี 4 ตำบล 56 หมู่บ้าน
18. อำเภอขามเฒ่า มี 6 ตำบล 63 หมู่บ้าน
19. อำเภอโนนดินแดง มี 3 ตำบล 37 หมู่บ้าน
20. อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ มี 5 ตำบล 55 หมู่บ้าน
21. อำเภอเฉลิมพระเกียรติ มี 5 ตำบล 67 หมู่บ้าน
22. อำเภอบ้านด่าน มี 4 ตำบล 59 หมู่บ้าน
23. อำเภอแคนดง มี 4 ตำบล 54 หมู่บ้าน

ทรัพยากรธรรมชาติ

ดิน

ดินมีคุณภาพต่ำ เพราะเป็นดินที่สลายตัวมาจากหินทราย การระบายน้ำดีแต่ไม่อุ้มน้ำ บางแห่งเป็นดินภูเขาไฟเหมาะแก่การปลูกข้าวและผลไม้ มีกลุ่มดิน ดังนี้

- กลุ่มดินนา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 30 ของพื้นที่จังหวัดส่วนมากครอบคลุมบริเวณตอนกลางเป็นแนวยาวไปทางใต้ ส่วนทิศเหนือของจังหวัดมีดินชนิดนี้อยู่บ้างเล็กน้อย
- กลุ่มดินไร่ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 40 ของจังหวัด กระจายอยู่
- กลุ่มดินละอองครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 20 ของจังหวัดส่วนมากจะอยู่บริเวณตอนกลาง

ทรายน้ำจืด

มีทรายน้ำจืดอยู่ริมฝั่งแม่น้ำมูล ท้องที่อำเภอคูเมือง พุทไธสง และอำเภอสตึก มีผู้ประกอบการดูดทรายหลายราย

ป่าไม้

ป่าไม้ จังหวัดบุรีรัมย์มีพื้นที่ทั้งหมด 6,451,178 ไร่ เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ 1,750,070 ไร่ หรือร้อยละ 27.13 ของพื้นที่จังหวัด

- ป่าสงวนแห่งชาติ (22 ป่า) เนื้อที่ 1,750,069.50 ไร่ ประกอบด้วย อุทยานแห่งชาติ 1 แห่ง เนื้อที่ 371,250 ไร่ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า 1 แห่ง เนื้อที่ 195,486 ไร่ มอบให้ ส.ป.ก. เนื้อที่ 1,038,814.50 ไร่ คงเหลือเนื้อที่ป่าสงวนแห่งชาติของกรมป่าไม้ เนื้อที่ 144,519 ไร่
- เขตห้ามล่าสัตว์ป่าจำนวน 4 แห่ง เนื้อที่ 11,878 ไร่
- ป่าไม้ถาวรของชาติตามมติคณะรัฐมนตรี เนื้อที่ 41,994 ไร่ โดยเป็นพื้นที่ที่มีการประกาศเป็นวนอุทยาน 1 แห่ง เนื้อที่ 1,450 ไร่ รวมพื้นที่ป่าไม้คงเหลือตามกฎหมายป่าไม้ เนื้อที่ 765,127 ไร่

แร่ธาตุ

จังหวัดบุรีรัมย์มีแร่ธาตุที่สำคัญ 2 ชนิด ได้แก่ หินบะซอลต์ เป็นหินที่มีคุณภาพดีที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งได้จากภูเขาไฟดับแล้วในเขตอำเภอเมือง อำเภอนางรอง และทรายจากบริเวณแม่น้ำมูลในอำเภอสตึก อำเภอคูเมือง และอำเภอพุทไธสง

แหล่งน้ำแหล่งน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญได้แก่

1. แม่น้ำมูล อยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดไหลผ่านท้องที่อำเภอคูเมือง พุทไธสง สตึก แคนดง มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปี 256.69 ล้านลูกบาศก์เมตร เป็นแหล่งน้ำสำคัญในการอุปโภค – บริโภค และเพื่อการเกษตร
2. ลำน้ำชี เป็นลำน้ำแบ่งเขตจังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์ อยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด ไหลผ่านท้องที่อำเภอประโคนชัย พลับพลาชัย กระสัง และอำเภอสตึก มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 444.69 ล้านลูกบาศก์เมตร
3. ลำปลายมาศ ไหลมาจากจังหวัดนครราชสีมาสู่ทางตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ ผ่านอำเภอปะคำ นางรอง ลำปลายมาศ แล้วไหลลงสู่แม่น้ำมูล มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 464.72 ล้านลูกบาศก์เมตร
4. ลำนางรอง เกิดจากเทือกเขาทางด้านทิศใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ไหลผ่านอำเภอโนนดินแดง นางรอง ไปบรรจบกับลำปลายมาศตอนกลางของจังหวัด มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 271.71 ล้านลูกบาศก์เมตร
5. ลำปะเทีย เกิดจากเทือกเขาทางด้านทิศใต้ของจังหวัด ไหลผ่านอำเภอละหานทราย นางรอง ไปบรรจบกับลำปลายมาศ มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 161.76 ล้านลูกบาศก์เมตร
6. ลำพังซู่ ไหลผ่านอำเภอนาโพธิ์ พุทไธสง มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 146.40 ล้านลูกบาศก์เมตร
7. ลำจักราช ไหลผ่านอำเภอหนองกี่ หนองหงส์ มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 98.63 ล้านลูกบาศก์เมตร
8. ลำห้วยแอก ไหลผ่านอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 109.99 ล้านลูกบาศก์เมตร
9. ลำสะเทต ไหลผ่านอำเภอนาโพธิ์ บ้านใหม่ไชยพจน์ พุทไธสง มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 179.33 ล้านลูกบาศก์เมตร
10. ลำตะโค่ง ไหลผ่านอำเภอบ้านด่าน คูเมือง ลำปลายมาศ แคนดง สตึก ห้วยราช ประโคนชัย เมืองบุรีรัมย์ มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 284.23 ล้านลูกบาศก์เมตร

แหล่งน้ำชลประทาน

ที่สำคัญจังหวัดบุรีรัมย์มีโครงการชลประทานขนาดใหญ่/กลาง 14 โครงการ เก็บน้ำได้ 274.72 ล้านลูกบาศก์เมตร พื้นที่ชลประทาน 152,452 ไร่ และมีเขื่อนที่สำคัญคือ เขื่อนลำนางรอง อ.โนนดินแดง ความจุ 150 ล้านลูกบาศก์เมตร และมีอ่างเก็บน้ำขนาดกลางกว่า 204 แห่ง ที่สำคัญได้แก่

- อ่างเก็บน้ำห้วยตลาด อ.เมืองบุรีรัมย์
- อ่างเก็บน้ำห้วยจระเข้มาก อ.เมืองบุรีรัมย์

- อ่างเก็บน้ำลำจังหัน อ.ละหานทราย
- อ่างเก็บน้ำปะเทีย อ.ละหานทราย
- อ่างเก็บน้ำห้วยเมฆา อ.บ้านกรวด
- อ่างเก็บน้ำห้วยสวาย อ.กระสัง

สังคมและคุณภาพชีวิต

อาชีพประชากรร้อยละ 89 ประกอบอาชีพเกษตร โดยมีพื้นที่การเกษตรประมาณ 4,528,833 ไร่ หรือร้อยละ 69.71 ของพื้นที่จังหวัด อาชีพที่สำคัญ คือ การทำนาเป็นอาชีพหลักของ คนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งต้องพึ่งพาน้ำฝนปีละครั้ง พืชไร่ ได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ปอ และงาคำ เป็นพืช ที่ทำรายได้ให้กับจังหวัดบุรีรัมย์รองจากข้าว พืชสวนและไม้ยืนต้นเริ่มมีบทบาทยิ่งขึ้นเมื่อพืชผลที่ เกษตรลงไ้ปุ่นแรกๆเก็บเกี่ยวได้ผลตอบแทนคุ้มค่าพอใจโดยเฉพาะยางพารา จังหวัดมีการส่งเสริม การเลี้ยงสัตว์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะเป็นอาชีพหลักแล้วบางรายก็สามารถเลี้ยงเป็นอาชีพเสริม รายได้ให้แก่ครอบครัว จังหวัดบุรีรัมย์มีพื้นที่การเกษตรกรรมประมาณ 4,528,833 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 69.71 ของพื้นที่จังหวัด คราวเรือนเกษตรกร จำนวน 232,583 ครัวเรือน แยกตามรายอำเภอตาม ตาราง ดังนี้

- ปศุสัตว์ ที่สำคัญเกษตรกรในจังหวัดบุรีรัมย์มีการเลี้ยงไก่เนื้อ ไก่พื้นเมืองมากกว่าไก่ไข่ เนื่องจาก ไก่เนื้อตลาดมีความต้องการมาก และประชาชนนิยมบริโภคไก่เนื้อและไก่พื้นเมือง รองลงมา คือ โคเนื้อ

- ประมง ที่สำคัญจังหวัดบุรีรัมย์ไม่มีพื้นที่ติดต่อกับทะเล ลักษณะการประกอบอาชีพ ประมงของประชากรในจังหวัดเป็นลักษณะการเพาะเลี้ยง - เนื้อที่ทำการประมงน้ำจืด 118,987 ไร่ เลี้ยงปลาน้ำจืดในจังหวัดประมาณ 21,319 ตัว - สหกรณ์ประมง จำนวน 1 สหกรณ์ คือ สหกรณ์ ประมงจังหวัดบุรีรัมย์ จำกัด

แรงงานประชากรและกำลังแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์มีประชากรที่เป็นผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป 1,273,512 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงานรวม 879,941 คน ผู้มีงานทำ 832,969 คน ผู้ว่างงาน 21,986 คน กำลังแรงงานที่รอฤดูกาล 24,986 คน และผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงานรวม 393,571 คน (ทำงานบ้าน เรียนหนังสือ และอื่นๆ)

การจัดหางานในจังหวัดจากการสำรวจพบว่า มีตำแหน่งงานว่าง 3,058 อัตรา เป็นเพศชาย 425 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 13.90 เพศหญิง 625 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 20.44 และที่ไม่ระบุเพศ 2,008 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 65.66 ในส่วนของการลงทะเบียนสมัครงาน พบว่า มีผู้ลงทะเบียนสมัครงานทั้งสิ้น 1,606 คน เป็นเพศชาย 744 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33 เพศหญิง 862 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 หากพิจารณาถึงการบรรจงาน มีผู้ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จำนวน 772 คน เป็นเพศชาย 352 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 เพศหญิง 420 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 หากพิจารณาถึงการบรรจงานตามวุฒิการศึกษา พบว่า ระดับมัธยมศึกษามีการบรรจงานมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 และระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 19.45 อาชีพที่มีการบรรจงานมากที่สุด คือ อาชีพงานพื้นฐาน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริการ พนักงาน

ขายในร้านค้าและตลาด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 และอาชีพเสมียนเจ้าหน้าที่จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73

แรงงานไทยในต่างประเทศในช่วงไตรมาสที่ 2/2553 (เมษายน – มิถุนายน 2553) มีแรงงานไทยที่ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 262 คน ซึ่งแยกตามระดับการศึกษาแล้ว ระดับมัธยมศึกษามากที่สุดจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 52.29 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 ระดับ ปวช. ปวส. ปวท. และอนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 และระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 จำนวนแรงงานไทยที่ได้รับอนุมัติเดินทางไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 696 คน โดยวิธี RE-ENTRY จำนวน 696 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ภูมิภาคที่ไปทำงานส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคเอเชีย จำนวน 525 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 ตะวันออกกลาง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และภูมิภาคอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

แรงงานต่างด้าวจังหวัดบุรีรัมย์มีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั้งสิ้น 26 คน เป็นคนต่างด้าวเข้าเมืองถูกกฎหมาย 26 คน เป็นประเภทชั่วคราวทั่วไป 22 คน ชั่วคราว (MOU) นำเข้า 1 คน ชั่วคราว (MOU) พิสูจน์สัญชาติ 3 คน

การพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการฝึกอบรมพัฒนาผู้ใช้แรงงานในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การฝึกเตรียมเข้าทำงาน 60 คน และฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 47 คน ผ่านการฝึก 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 38 คน ผ่านการทดสอบ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95

การคุ้มครองแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการทั้งสิ้น 146 แห่ง ลูกจ้างที่ผ่านการตรวจ 5,685 คน เป็นชาย 3,096 คน หญิง 2,589 คน คิดเป็นร้อยละ 54.46 และ 45.54 ตามลำดับ จากการตรวจสอบสถานประกอบการปรากฏว่าไม่มีสถานประกอบการใดที่ปฏิบัติไม่ถูกต้อง การตรวจความปลอดภัยในการทำงานมีสถานประกอบการที่ผ่านการตรวจ 80 แห่ง ลูกจ้างที่ผ่านการตรวจ 4,484 คน เป็นชาย 2,456 คน หญิง 2,028 คน คิดเป็นร้อยละ 54.77 และ 45.23 ตามลำดับ

การประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีสถานประกอบการขึ้นทะเบียนประกันสังคมทั้งสิ้น 1,588 แห่ง ผู้ประกันตน 20,521 คน การใช้บริการของกองทุนประกันสังคมจำแนกตามประเภทประโยชน์ทดแทน (ไม่เนื่องจากการทำงาน) มีผู้ใช้บริการจำนวน 5,345 ราย โดยประเภทที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ กรณีเจ็บป่วย 1,925 ราย รองลงมา คือ กรณีว่างงาน 1,203 ราย และกรณีคลอดบุตร 1,013 ราย ส่วนการจ่ายเงินทดแทนทั้งสิ้น 48,533,727.76 บาท พบว่ากรณีคลอดบุตรมีการจ่ายเงินทดแทนสูงสุด 16,629,487.50 บาท รองลงมา เป็นกรณีว่างงาน 109,295,563.20 บาท และกรณีสงเคราะห์บุตร 9,475,850.00 บาท การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน (ในเงินทุน) มีทั้งสิ้น 26 คน จำแนกตามความร้ายแรงส่วนใหญ่หยุดงานเกิน 3 วัน 16 คน ร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ หยุดงานไม่เกิน 3 วัน 9 คน ร้อยละ 34.62 และตาย 1 คน ร้อยละ 3.85 จำนวนสถานประกอบการที่เลิกกิจการและลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างจำแนกตามประเภทกิจการมีสถานประกอบการที่เลิกกิจการทั้งสิ้น 6 แห่ง แยกเป็นกิจการการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ยานพาหนะ 3 แห่ง ร้อยละ 50.00 ร้านสินค้าเบ็ดเตล็ด การค้าอื่นๆ 1 แห่ง ร้อยละ 16.67 และกิจการอื่นๆ 2 แห่ง ร้อยละ 33.33 จำนวนลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้าง

ทั้งสิ้น 5 คน แยกเป็นร้านสินค้าเบ็ดเตล็ด 4 คน ร้อยละ 80.00 และการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ยานพาหนะ 1 คน ร้อยละ 20.00

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปได้ตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

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

จิตตินันท์ เตะเซคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

ปริญญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

รวีภา วงศ์บุษยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (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 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าค์ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ภูษิต สายกัมมัย (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจ เนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจาเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีแนวโน้มไปสู่จุดใดต่อไป

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

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

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

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือ

ประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

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

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

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

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

สมิต สัชฌกร (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 ประโยชน์ และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย 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 ปราศร้ยไผเราะ
 - 4.5 เหมาะสมโอกาส
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พุดจาไผเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลียงคำกล่าวปฏิกูเศร ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แนใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพุดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลียงการพุดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

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

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

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

สุธีวรรณ 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 และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า
ทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
 7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
 8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
 9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
 10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็น
ได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ
ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พัก
พอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ
 - 10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ
การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
 - 10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้
ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความ
คาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก
ลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ
เกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น
- องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการ จัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบ บริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะ ระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ ระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ ให้บริการ เป็นต้น

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

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

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้เห็นปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่ได้รับผิดชอบ
- 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 มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยูในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็น มาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่ ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการ ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจ ทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการ ให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวง กว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการ

เน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

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

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพนา จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพนา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความ

เหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางยอ จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางยอ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นาริรัตน์ ชูอัมมา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่าง กันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึง พ้อใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบ สาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มา รับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และ เทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาด เล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับ ค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระดับ 8

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

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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งาน

บริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

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

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

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

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

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยัสินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 2,800 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ด้วยวิธีสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

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

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

จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 จำนวน 20 ข้อ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 20 ข้อ 3) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ จำนวน 20 ข้อ และ 4) งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

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

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

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,800 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 2,800 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 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 และ
 ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ใน
 ประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนา
 ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละ
 ประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจ
 เป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูล
 เชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้
1) เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ 4) เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสัตก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 3) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 4) งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ดังตาราง 1**

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระยะที่ 3	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.32	96.35	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.35 เมื่อพิจารณาแยกเป็นโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 โครงการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.41) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 โดยทั้งนี้สามารถอธิบายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แยกเป็นรายโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3
ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	195	48.75
	1.2 หญิง	205	51.25
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	50	12.5
	2.2 30 - 40 ปี	98	24.5
	2.3 41 - 50 ปี	225	56.25
	2.4 50 ปีขึ้นไป	27	6.75
รวม		400	100.00
3. สถานภาพ			
	3.1 โสด	53	13.25
	3.2 สมรส	261	65.25
	3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	86	21.50
รวม		400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
	4.1 ประถมศึกษา	120	30.00
	4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	162	40.50
	4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	4.00
	4.4 อนุปริญญา/ปวส.	40	10.00
	4.5 ระดับปริญญาตรี	62	15.50
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
	5.1 เกษตรกรรม/ประมง	136	34.00
	5.2 รับจ้างทั่วไป	120	30.00
	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	4.50

	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	32	8.00
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	10	2.50
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	84	21.00
รวม		400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	142	35.50
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	153	38.25
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	60	15.00
	6.4 15,001 - 20,000 บาท	45	11.25
รวม		400	100.00
7. จำนวนครั้ง que ไปใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	20	5.00
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	86	21.50
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	294	73.50
รวม		400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.25) และเป็นเพศชาย จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.75)
2. อายุส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.25) รองลงมาอยู่ระหว่าง 30-50 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5) อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.5) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.75)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 261 คน (ร้อยละ 65.25) รองลงมาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.50) และสถานภาพโสด จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.50) รองลงมาประถมศึกษา จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) ระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.00) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.25) รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.50) ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.00) และ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 294 คน (ร้อยละ 73.50) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.50) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.24	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.93	0.22	98.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 98.60 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 98.20 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.90	0.21	98.00	มากที่สุด

3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.83	0.24	96.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.89	0.36	97.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.88	0.38	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.31	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.90	0.22	98.00	มากที่สุด

โดยรวม	4.84	0.24	96.80	มากที่สุด
--------	------	------	-------	-----------

จากตาราง 6 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.91	0.31	98.20	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.93	0.48	98.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.95	0.35	99.00	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.89	0.24	97.80	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.23) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 98.40 เมื่อพิจารณา แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ที่นั่งรอ พึ่งพอสําหรับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 การจัดพื้นที่ สําหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 98.60 การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและ เอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 98.20 ความครบถ้วนของ สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	273	68.25
	1.2 หญิง	127	31.75
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	35	8.75
	2.2 30 - 40 ปี	150	37.5
	2.3 41 - 50 ปี	167	41.75
	2.4 50 ปีขึ้นไป	48	12
รวม		400	100
3. สถานภาพ			
	3.1 โสด	48	12.00
	3.2 สมรส	288	72.00
	3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	64	16.00
รวม		400	100.00

4. ระดับการศึกษา			
4.1	ประถมศึกษา	181	45.25
4.2	มัธยมศึกษาตอนต้น	87	21.75
4.3	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	6.00
4.4	อนุปริญญา/ปวส.	45	11.25
4.5	ระดับปริญญาตรี	63	15.75
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
5.1	เกษตรกร/ประมง	176	44.00
5.2	รับจ้างทั่วไป	131	32.75
5.3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	7.00
5.4	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	40	10.00
5.5	พนักงานบริษัทเอกชน	19	4.75
5.6	นักเรียน/นักศึกษา	6	1.50
รวม		400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
6.1	ต่ำกว่า 5,000 บาท	30	7.50
6.2	5,000 - 10,000 บาท	232	58.00
6.3	10,001 - 15,000 บาท	72	18.00
6.4	15,001 - 20,000 บาท	66	16.50
รวม		400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
7.1	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	9	2.00
7.2	3 - 5 ครั้ง/ปี	43	10.75
7.3	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	349	87.25
รวม		400	100.00

จากตาราง 8 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 273 คน (ร้อยละ 68.25) และเป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75)

2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.75) รองลงมาอยู่ระหว่าง 30-50 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5) 50 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) รองลงมาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00) และสถานภาพโสด จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.25) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.75) ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.75) รองลงมาธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.00) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.00) รองลงมา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) และ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 349 คน (ร้อยละ 87.25) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.75) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **ตาราง 9 - 13**

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.45	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.31	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.23	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.31	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.45) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.32	96.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.13	95.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.88	0.28	97.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 98.60 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.13) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.32	97.20	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.73	0.12	94.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.79	0.31	95.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.45	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 98.60 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.12) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.35	96.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.23	93.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.31	95.60	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 93.40

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด

2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.73	0.18	94.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.23	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.23) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 1,600	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	1,276	79.75
	1.2 หญิง	324	20.25
รวม		1,600	100
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	120	7.50
	2.2 30 - 40 ปี	600	37.50
	2.3 41 - 50 ปี	756	47.25
	2.4 50 ปีขึ้นไป	124	7.75
รวม		1,600	100.00
3. สถานภาพ			
	3.1 โสด	140	8.75
	3.2 สมรส	1,300	81.25
	3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	40	2.50
รวม		1,600	100
4. ระดับการศึกษา			
	4.1 ประถมศึกษา	1,044	65.25
	4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	308	19.25
	4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	92	5.75

	4.4 อนุสัญญา/ปวส.	84	5.25
	4.5 ระดับปริญญาตรี	72	4.5
รวม		1,600	100
5. อาชีพ			
	5.1 เกษตรกรรม/ประมง	340	21.25
	5.2 รับจ้างทั่วไป	624	39
	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	128	8
	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	392	24.5
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	44	2.75
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	72	4.5
รวม		1,600	100
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	100	6.25
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	960	60
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	392	24.5
	6.4 15,001 - 20,000 บาท	148	9.25
รวม		1,600	100
7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	76	4.75
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	348	21.75
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	1,176	73.5
รวม		1,600	100

จากตาราง 14 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 1,276 คน (ร้อยละ 79.75) และเป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน (ร้อยละ 20.25)

2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 756 คน (ร้อยละ 47.25) รองลงมาอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 600 คน (ร้อยละ 37.50) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน (ร้อยละ 7.75) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 7.50)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 1,300 คน (ร้อยละ 81.25) รองลงมาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 10.00) และสถานภาพโสด จำนวน 40 คน (ร้อยละ 8.27)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 1,044 คน (ร้อยละ 65.25) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 308 คน (ร้อยละ 19.25) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 92 คน (ร้อยละ 5.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 84 คน (ร้อยละ 5.25) และระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน (ร้อยละ 4.50)

5. อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป จำนวน 624 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมาธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 24.50) เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 340 คน (ร้อยละ 21.25) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 128 คน (ร้อยละ 8.00) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 72 คน (ร้อยละ 4.50) และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 44 คน (ร้อยละ 2.75)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 960 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 392 คน (ร้อยละ 24.50) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 148 คน (ร้อยละ 9.25) และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 100 คน (ร้อยละ 6.25)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 1,176 คน (ร้อยละ 73.50) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 348 คน (ร้อยละ 21.75) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 4.75)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ดังตาราง 15 - 19**

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.26	95.10	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.49	95.90	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.27	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.26	96.90	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอ

กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 96.90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 95.90 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.79	0.38	95.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.21	94.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.22	96.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.75	0.18	95.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.71	0.29	94.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.26	95.10	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.10 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.38) ร้อย

ละความพึงพอใจ 95.80 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.72	0.65	94.40	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.62	96.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.74	0.27	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.49	95.90	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านช่องทางการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.90 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.65) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.21	95.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.23	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.71	0.36	94.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.27	94.60	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขนาดและประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำมีความเหมาะสม	4.89	0.38	97.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนในการใช้เครื่องสูบน้ำ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. จำนวนเครื่องสูบน้ำเพียงพอต่อการใช้งานของพื้นที่	4.84	0.22	96.80	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการสูบน้ำมีความเหมาะสม	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.26	96.90	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.90 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขนาดและประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 จำนวนเครื่องสูบน้ำเพียงพอต่อการใช้งานของพื้นที่ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 ระยะเวลาในการสูบน้ำมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 และมีการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนในการใช้เครื่องสูบน้ำ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 20

ตาราง 20 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	273	68.25
	1.2 หญิง	127	31.75
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	35	8.75
	2.2 30 - 40 ปี	150	37.5
	2.3 41 - 50 ปี	167	41.75
	2.4 50 ปีขึ้นไป	48	12
รวม		400	100
3. สถานภาพ			
	3.1 โสด	48	12.00
	3.2 สมรส	288	72.00
	3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	64	16.00
รวม		400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
	4.1 ประถมศึกษา	181	45.25
	4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	87	21.75
	4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	6.00
	4.4 อนุปริญญา/ปวส.	45	11.25
	4.5 ระดับปริญญาตรี	63	15.75
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
	5.1 เกษตรกรรม/ประมง	176	44.00
	5.2 รับจ้างทั่วไป	131	32.75

	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	7.00
	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	40	10.00
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	19	4.75
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	6	1.50
	รวม	400	100.00
	6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	30	7.50
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	232	58.00
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	72	18.00
	6.4 15,001 - 20,000 บาท	66	16.50
	รวม	400	100.00
	7. จำนวนครั้ง的去รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	9	2.00
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	43	10.75
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	349	87.25
	รวม	400	100.00

จากตาราง 20 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 273 คน (ร้อยละ 68.25) และเป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75)
2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.75) รองลงมาอยู่ระหว่าง 30-50 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5) 50 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) รองลงมาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00) และสถานภาพโสด จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.25) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.75) ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.75) รองลงมาธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.00) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.00) รองลงมาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 349 คน (ร้อยละ 87.25) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.75) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ดังตาราง 21 - 25**

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.26	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.54	95.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.72	0.34	94.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.76	0.25	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.26	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 ขั้นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.76	0.21	95.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.79	0.22	95.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	0.18	93.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.21	95.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.23	95.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	0.32	94.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.78	0.36	95.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1.การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.83	0.58	96.60	มากที่สุด
2.การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
3.การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง	4.89	0.22	97.80	มากที่สุด
4.ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
5.สีเส้นจราจรบนถนนมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานกลางวัน-กลางคืน	4.81	0.27	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนระหว่างการก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.89, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.58) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 สีเส้นจราจรบนถนนมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานกลางวัน-กลางคืน ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.27)

ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และการติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้าง
ถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร
บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.42) ร้อยละความ
พึงพอใจ 96.00

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 3) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 4) งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผล ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามภาระงานทั้ง 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.35 สามารถสรุปได้ตามภารกิจแต่ละโครงการ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท เข้าใช้บริการ 5 ครั้ง/ปี โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท เข้าใช้บริการ 5 ครั้ง/ปี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.45) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60

3.งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 96.90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 95.90 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระยะที่ 3

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีนักรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องทางการให้บริการ

สามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความสุภาพ กิริยามารยาทของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้
เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งแวดล้อมความสะอาดในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสําหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดสิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการ

ให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เชาวนัสชุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาริรัตน์ ชูอัสมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธนาอุปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธนาอุปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่มีนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธนาอุปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In – Place Recycling สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ โครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง สีเส้นจราจรบนถนนมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานกลางวัน-กลางคืน และ มีการติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อเสนอแนะ

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

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

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

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

ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
นิติบัญญัติแห่งชาติ.

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

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

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

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

อนงค์ กลยณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.

(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ระยะที่ 3 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยและไม่ตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ฯลฯ					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ					

ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยและไม่ตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ฯลฯ					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

“โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In-Place Recycle)” สาย บร.ถ. ๑-๐๐๘๗ สายบ้านโคกเพชร –บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ
 อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 30ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. พื้นที่รับบริการ

☐ 1. บ้านโคกเพชร ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

☐ 2. บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. 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

8. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycle)” สาย บร.ถ. ๑-๐๐๙๗ สายบ้านโคกเพชร -บ้านตูบช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยคัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097					

สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2.การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete สาย บร.ถ.1-0097 สายบ้านโคกเพชร บ้านตูปช้าง ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์					
3.การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง					
4.ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน					
5.สีเส้นจราจรบนถนนมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานกลางวัน-กลางคืน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

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

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลหนองเต็ง อำเภอ
กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยค้ำไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ขนาดและประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำมีความเหมาะสม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนในการใช้เครื่องสูบน้ำ					
3. จำนวนเครื่องสูบน้ำเพียงพอต่อการใช้งานของพื้นที่					
4. ระยะเวลาในการสูบน้ำมีความเหมาะสม					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ตำบลสองชั้น อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยและไม่ตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ขนาดและประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำมีความเหมาะสม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนในการใช้เครื่องสูบน้ำ					
3. จำนวนเครื่องสูบน้ำเพียงพอต่อการใช้งานของพื้นที่					
4. ระยะเวลาในการสูบน้ำมีความเหมาะสม					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสทิง จังหวัดบุรีรัมย์
ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความอึดอัดใจไม่ตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ขนาดและประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำมีความเหมาะสม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนในการใช้เครื่องสูบน้ำ					
3. จำนวนเครื่องสูบน้ำเพียงพอต่อการใช้งานของพื้นที่					
4. ระยะเวลาในการสูบน้ำมีความเหมาะสม					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
“การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ เทศบาลตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ เทศบาลตำบลแคนดง
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23 (ต่อ)

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

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรม/โครงการ

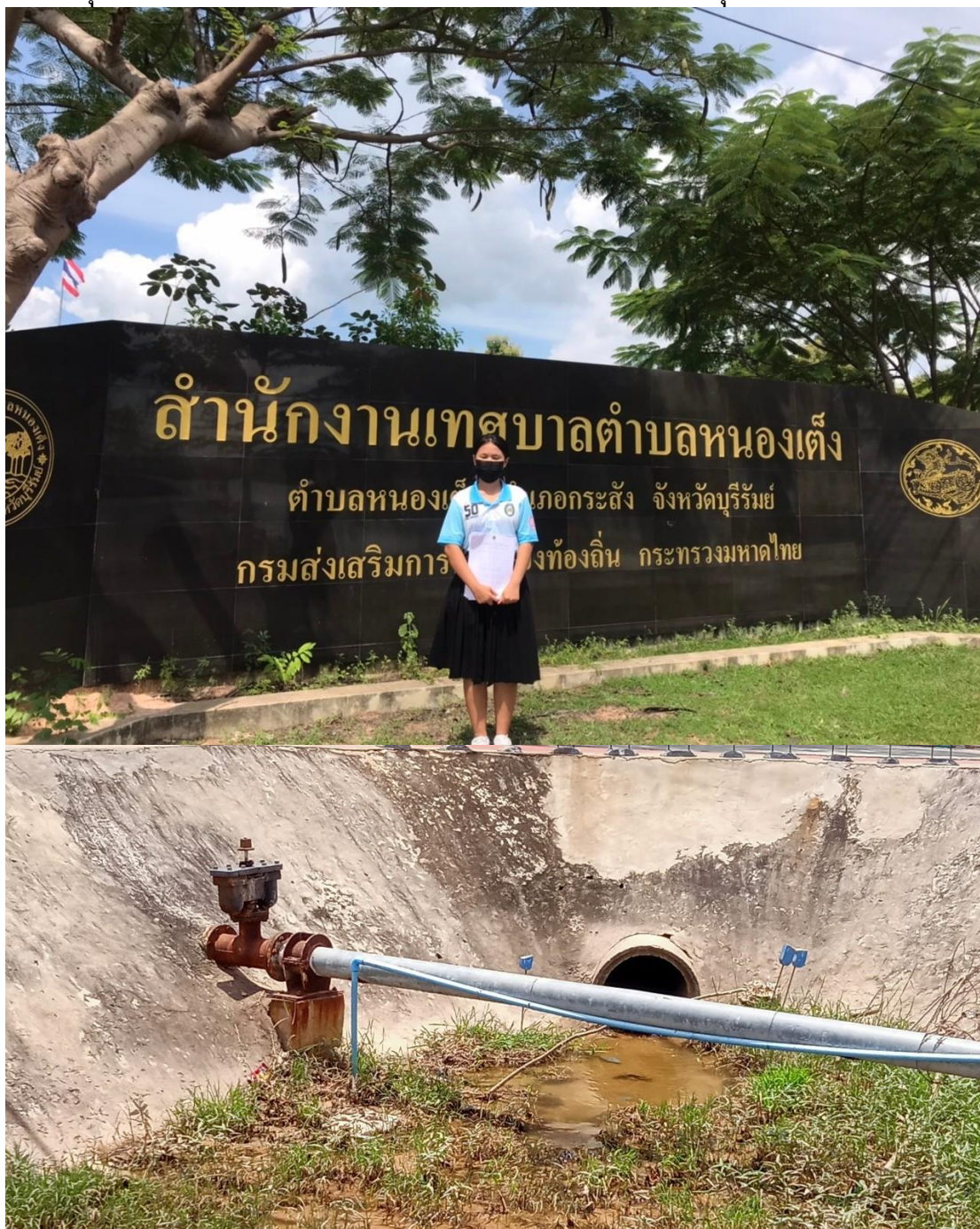
กิจกรรมที่ 1 งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 3







กิจกรรมที่ 3 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ 5 พื้นที่ ดังนี้ เขตพื้นที่ ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลสองชั้น อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เขตพื้นที่ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์



















กิจกรรมที่ 4 งานด้านโยธา โครงการปรับปรุงถนนผิวทาง Asphaltic Concrete โดยวิธี Pavement In - Place Recycling







