

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4,038 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 3) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ และ 4) โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามภาระงานทั้ง 4 โครงการ โดยภาพรวมทุกโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81, S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจแต่ละโครงการ ดังนี้

1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.83, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.21$)

ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.25$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.30$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.28$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.28$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.24$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.73, S.D. = 0.30$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็งอำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.21$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.26$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.26$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

4. โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้ง que ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.35$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.26$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.37$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม การสำรวจความพึงพอใจนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอ กราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ รองนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และ เจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
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
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	67
สรุปผล.....	67
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	79
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	92
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรม/โครงการ.....	95
ภาคผนวก ง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	107

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน	34
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	35
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	38
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม.....	41
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	46
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	47
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	48
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม.....	50
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	51
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	54
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	56
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยลำปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	59
22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยลำปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	62
23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยลำปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	62
24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	63
25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม.....	65

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 จัดสร้างระบบสาธารณูปโภคที่เทศบาลและ อบต. ทำไม่ได้ เพราะขาดงบประมาณ เช่น สร้างบ่อ บำบัดน้ำเสีย จัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งเทศบาลและ อบต. เช่น การก่อสร้างถนนสายหลัก การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดรถบรรทุกน้ำช่วยเหลือพื้นที่แห้งแล้ง การใช้ที่ดินเพื่อ ประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนสาธารณะ การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวจะสำเร็จ ลุล่วงได้ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของประชาชนชาวจังหวัด แต่ละภารกิจที่ทางองค์การ บริหารส่วนจังหวัดได้ดำเนินการ รวมไปถึงการสะท้อนผลกลับ ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินการไป แล้วนั้น

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ และ โครงการชุดลอกลำห้วยป่าบ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,038 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยสุ่มแบบบังเอิญพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่
 1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่

4. โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

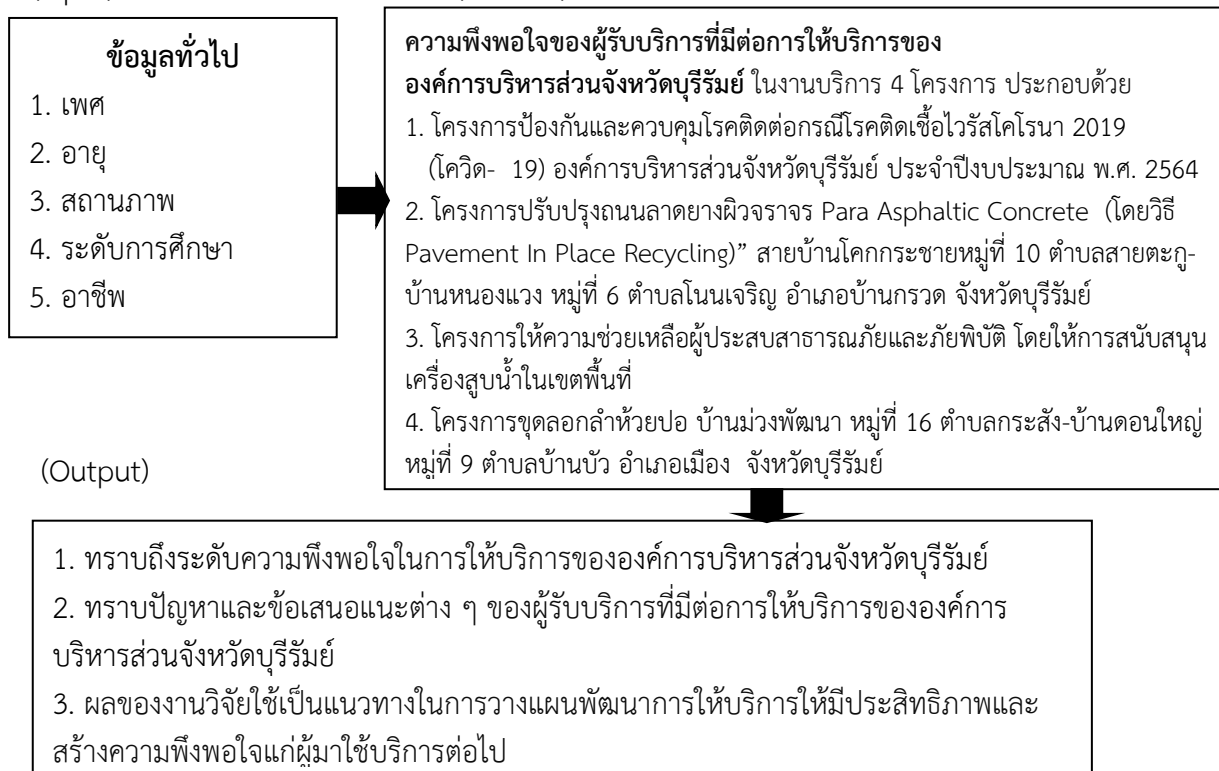
ระยะเวลาในการสำรวจวิจัยช่วงปีงบประมาณ 2564

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1

(Input)

(Process)



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 จังหวัดบุรีรัมย์ เคยเป็นที่ตั้งอาณาจักรอันยิ่งใหญ่ รุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยทวารวดี (พุทธศตวรรษที่ 12-16) เชื่อมต่อจนถึงสมัยลพบุรี (พุทธศตวรรษที่ 16-18) จากนั้นก็เริ่มเสื่อมอำนาจลงและแตกแยก อาจจะต้องด้วยเหตุภัยธรรมชาติหรือสงคราม ประชาชนกระจ่ายออกไปตั้งชุมชนเล็ก ๆ ตามป่าหรือชายแดนเรียกว่า “เขมรป่าดง” สมัยกรุงธนบุรี พ.ศ. 2319 พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ขณะดำรง

พระยศเจ้าพระยาจักรีเสด็จมาทรงจัดระเบียบการปกครองเมืองนางรอง รวบรวมผู้คนเมืองตลุง เมืองสุรินทร์ เมืองสังขะ และเมืองขุขันธ์ ก่อตั้งเป็นเมืองใหม่ ณ ชัยภูมิป่าทุ่งต้นแป๊ะเรียกว่า “เมืองแป๊ะ” คือเมืองบุรีรัมย์ปัจจุบันความชอบครั้งนี้ได้รับพระราชทานพระอิสริยยศเป็นสมเด็จเจ้าพระยามหากษัตริย์ศึก 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 ขึ้นยุบมณฑลและจัดระเบียบบริการราชการออกเป็นจังหวัดและอำเภอ เมืองบุรีรัมย์จึงมีฐานะเป็น “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 ละหานทราย โนนดินแดง ติดต่อกับจังหวัดสระแก้ว และประเทศกัมพูชา

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

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง พื้นที่ลาดจากทิศใต้ลงไปทิศเหนือมีลักษณะเป็นลูกคลื่นน้อยเป็นที่ราบขั้นบันไดช่องเขาเกิดจากภูเขาไฟระเบิดเมื่อประมาณเก้าแสนถึงหนึ่งล้านปีเศษ ทำให้จังหวัดบุรีรัมย์มีลักษณะภูมิประเทศที่สำคัญคือ

1. พื้นที่สูงและภูเขาทางตอนใต้
2. พื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นตอนกลางของจังหวัด
3. พื้นที่ราบลุ่มตอนเหนือริมฝั่งแม่น้ำมูล

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในแถบของลมมรสุมเขตร้อน ลักษณะของลมฟ้าอากาศและปริมาณน้ำฝนจะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมเป็นสำคัญ ลมมรสุมที่พัดผ่านคือ

1. ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดจากมหาสมุทรอินเดียเข้าสู่บริเวณภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดฝนตก แต่จังหวัดบุรีรัมย์ได้รับปริมาณน้ำฝนจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีเทือกเขาพนมดงรักกั้นอยู่ ปริมาณน้ำฝนส่วนใหญ่มาจากอิทธิพลของลมพายุในทะเลจีนใต้

2. ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดจากแคว้นไซบีเรียและทางตอนเหนือของประเทศจีน ทำให้เกิดความหนาวเย็นและความแห้งแล้งโดยทั่วไป โดยเฉพาะจังหวัดบุรีรัมย์ได้รับผลกระทบค่อนข้างสูง

ฤดูกาลในจังหวัดบุรีรัมย์ มี 3 ฤดู ในแต่ละฤดูจะมีช่วงเวลาไม่คงที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ และอิทธิพลของลมมรสุมเป็นหลัก แต่โดยทั่วไป พอสรุปได้ดังนี้

ฤดูร้อน อยู่ระหว่างช่วงเดือน กุมภาพันธ์ หรือมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อน อบอ้าวและร้อนจัดมากในบางช่วงส่งผลให้เกิดความแห้งแล้งโดยทั่วไป

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. อำเภอกระสัง มี 11 ตำบล 168 หมู่บ้าน
8. อำเภอละหานทราย 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. อำเภอนางโพธิ์ 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. อำเภอชำนิ 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 กระจัดกระจายอยู่
- กลุ่มดินคละครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 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 หินบะซอลท์ เป็นหินที่มีคุณภาพดีที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งได้จากภูเขาไฟดับแล้วในเขตอำเภอเมือง อำเภอนางรอง และทรายจากบริเวณแม่น้ำมูลในอำเภอสตึก อำเภอคูเมือง และอำเภอพุทไธสง

แหล่งน้ำแหล่งน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญได้แก่

1. แม่น้ำมูล อยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดไหลผ่านท้องที่อำเภอคูเมือง พุทไธสง สตึก แคนดง มีปริมาณน้ำท่าเฉลี่ยทั้งปี 256.69 ล้านลูกบาศก์เมตร เป็นแหล่งน้ำสำคัญในการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตร

2. ลำน้ำชี เป็นลำน้ำแบ่งเขตจังหวัดบุรีรัมย์ และสุรินทร์ 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. ลำพังชู 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 พืชไร่น้ำได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ปอ และงาดำ เป็นพืชที่ ทำรายได้ให้กับจังหวัดบุรีรัมย์รองจากข้าว พืชสวนและไม้ยืนต้นเริ่มมีบทบาทยิ่งขึ้นเมื่อพืชผลที่เกษตร ลงไปรุ่นแรกๆเก็บเกี่ยวได้ผลตอบแทนคุ้มค่าพอใจโดยเฉพาะยางพารา จังหวัดมีการส่งเสริมการ เลี้ยงสัตว์อย่างต่อเนื่องซึ่งนอกจากจะเป็นอาชีพหลักแล้วบางรายก็สามารถเลี้ยงเป็นอาชีพเสริมรายได้ ให้แก่ครอบครัวจังหวัดบุรีรัมย์มีพื้นที่การเกษตรกรรมประมาณ 4,528,833 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 69.71 ของพื้นที่จังหวัด ครัวเรือนเกษตรกรรมจำนวน 232,583 ครัวเรือน แยกตามรายอำเภอตามตารางดังนี้

- ปศุสัตว์ที่สำคัญเกษตรกรในจังหวัดบุรีรัมย์มีการเลี้ยงไก่เนื้อ ไก่พื้นเมืองมากกว่าไก่ไข่ เนื่องจากไก่เนื้อตลาดมีความต้องการมากและประชาชนนิยมบริโภคไก่เนื้อและไก่พื้นเมือง รองลงมา คือโคเนื้อ

- ประมงที่สำคัญจังหวัดบุรีรัมย์ไม่มีพื้นที่ติดต่อกับทะเล 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 ในส่วนของการลงทะเบียนสมัครงานพบว่า มีผู้ลงทะเบียนสมัครงานทั้งสิ้น 1,606 คน เป็นเพศชาย 744 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33 เพศหญิง 862 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 หากพิจารณาถึงการบรรจุงาน มีผู้ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จำนวน 772 คน เป็นเพศชาย 352 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 เพศหญิง 420 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.40หากพิจารณาถึงการบรรจุงานตามวุฒิการศึกษาพบว่า ระดับมัธยมศึกษามีการบรรจุงานมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 และระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 19.45 อาชีพที่มีการบรรจุงานมากที่สุด คือ อาชีพงานพื้นฐาน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริการ พนักงานขาย ในร้านค้าและตลาด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 และอาชีพเสมียนเจ้าหน้าที่จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73

แรงงานไทยในต่างประเทศในช่วงไตรมาสที่ 2/2553 (เมษายน-มิถุนายน2553) 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 จำนวนแรงงานไทยที่ได้รับอนุมัติเดินทางไปทำงานต่างประเทศจำนวน 696 คน โดยวิธี RE-ENTRY จำนวน 696 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ภูมิภาคที่ไปทำงานส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคเอเชีย จำนวน 525 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 ตะวันออกกลางจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และภูมิภาคอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

แรงงานต่างด้าวจังหวัดบุรีรัมย์มีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั้งสิ้น 26 คน เป็นคนต่างด้าวเข้าเมือง ถูกกฎหมาย 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 รองลงมาคือกรณีว่างงาน 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 รองลงมาคือหยุดงานไม่เกิน 3 วัน 9 คน ร้อยละ 34.62 และตาย 1 คน ร้อยละ 3.85จำนวนสถานประกอบการที่เลิกกิจการและลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างจำแนกตามประเภทกิจการมีสถานประกอบการที่เลิกกิจการทั้งสิ้น 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

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

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

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

มณี โปธิเสน (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 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

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

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

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร 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 ใจแจ่ม (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

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

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

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

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

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

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

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม 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 บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

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

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

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชูลีวรรณ 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
ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นทีที่พึง
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) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะที่ให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้เห็นปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
- 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้
- 2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่ จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (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 อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนิกวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

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 ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้หน้าที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม 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 ตลอดจนจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

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 ในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกัน ในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

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

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

นาริรัตน์ ชูชัชมา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบางบาล 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 แตกต่างกันใน 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

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

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

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

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยส์ินี 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 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 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.2564 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. 2564 จำนวน 4,038 คน

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

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

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

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

จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 20 ข้อ 2) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 20 ข้อ 3) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ จำนวน 20 ข้อ และ 4) โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

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

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

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ

ตารางควบคุมกับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาขึ้น ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
4. โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 3) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ 4) โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์	4.80	0.30	96.00	มากที่สุด
3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
4. โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.28	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.28) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.30) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 โดยทั้งนี้สามารถอธิบายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แยกเป็นรายโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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	217	54.25
1.2	หญิง	183	45.75
รวม		400	100.00
2. อายุ			
2.1	ต่ำกว่า 30 ปี	18	4.5
2.2	30 - 40 ปี	34	8.5
2.3	41 - 50 ปี	192	48
2.4	50 ปีขึ้นไป	156	39
รวม		400	100.00
3. สถานภาพ			

	3.1 โสด	65	16.25
	3.2 สมรส	297	74.25
	3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	38	9.50
	รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
	4.1 ประถมศึกษา	16	4.00
	4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.00
	4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	251	62.75
	4.4 อนุปริญญา/ปวส.	25	6.25
	4.5 ระดับปริญญาตรี	32	8.00
	รวม	400	100.00
5. อาชีพ			
	5.1 เกษตรกรรม/ประมง	90	22.50
	5.2 รับจ้างทั่วไป	120	41.25
	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	85	21.25
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.00
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	49	12.25
	รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	4.75
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	215	53.75
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	116	29.00
	6.4 15,001 - 20,000 บาท	50	12.50
	รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	50	12.50
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	105	26.25
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	245	61.25
	รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน (ร้อยละ 54.25) และเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน (ร้อยละ 45.75)

2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48) รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 297 คน (ร้อยละ 74.25) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.25) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.25)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 251 คน (ร้อยละ 62.75) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) ระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.25) และประถมศึกษา จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00)

5. อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 41.25) รองลงมาเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.25) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) และ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.75) รองลงมาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.00) ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50) และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.25) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังตารางที่ 3-8

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.25	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.32	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.38	94.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด

5. ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	4.83	0.33	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.28) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69	0.32	93.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.23	95.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.39	95.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.73	0.39	94.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 ความรวดเร็วใน

การให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.42	96.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.69	0.24	93.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.77	0.25	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.32	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40 จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.58	0.32	91.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.28	94.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.36	97.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	4.74	0.21	94.80	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.56	0.21	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	0.38	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการป้องกันและ
ควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$,
S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุก
โครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ความ
เหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$,
S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	4.88	0.44	97.60	มากที่สุด

มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ				
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.72	0.23	94.40	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.66	0.36	93.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.71	0.38	94.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	\bar{x}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการและการณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ผ่านสื่อต่างๆ	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
2. สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสมและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง	4.78	0.34	95.60	มากที่สุด

3. การสนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันโรคแก่ประชาชนทั่วไป มีความเหมาะสมและเพียงพอ (หน้ากากอนามัย/แอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ/เครื่องมือวัดอุณหภูมิ)	4.89	0.41	97.80	มากที่สุด
4. โครงการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
5. ประชาชนได้รับความรู้ และความเข้าใจในการป้องกันตนเองให้ห่างไกลโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	4.73	0.16	94.60	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้	4.90	0.38	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.33	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้ ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 การสนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันโรคแก่ประชาชนทั่วไป มีความเหมาะสมและเพียงพอ (หน้ากากอนามัย/แอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ/เครื่องมือวัดอุณหภูมิ) ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.41) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 โครงการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 การประชาสัมพันธ์โครงการและการณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ผ่านสื่อต่างๆ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสม และประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ ประชาชนได้รับความรู้ และความเข้าใจในการป้องกันตนเอง ให้ห่างไกลโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.16) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	319	79.75
1.2	หญิง	81	20.25
รวม		400	100.00
2. อายุ			
2.1	ต่ำกว่า 30 ปี	30	7.50
2.2	30 - 40 ปี	150	37.50
2.3	41 - 50 ปี	189	47.25
2.4	50 ปีขึ้นไป	31	7.75
รวม		400	100.00
3. สถานภาพ			
3.1	โสด	35	8.27
3.2	สมรส	325	81.25
3.3	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	40	10.00
รวม		400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
4.1	ประถมศึกษา	261	65.25
4.2	มัธยมศึกษาตอนต้น	77	19.25
4.3	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	23	5.75
4.4	อนุปริญญา/ปวส.	21	5.25
4.5	ระดับปริญญาตรี	18	4.50
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
5.1	เกษตรกรกรรม/ประมง	85	21.25
5.2	รับจ้างทั่วไป	156	39.00

	5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	5.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	98	24.50
	5.5 พนักงานบริษัทเอกชน	11	2.75
	5.6 นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50
	รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	25	6.25
	6.2 5,000 - 10,000 บาท	240	60.00
	6.3 10,001 - 15,000 บาท	98	24.50
	6.4 15,001 - 20,000 บาท	37	9.25
	รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
	7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	19	4.75
	7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	87	21.75
	7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	294	73.50
	รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 319 คน (ร้อยละ 79.75) และเป็นเพศหญิง จำนวน 81คน (ร้อยละ 20.25)
2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25) รองลงมาอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31คน (ร้อยละ 7.75) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.25) รองลงมาหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และ สถานภาพโสด จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.27)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 261 คน (ร้อยละ 65.25) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.25) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 23 คน (ร้อยละ 5.75) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.25) และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)
5. อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมาธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) และ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50)

15,001 - 20,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.25) และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.25)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 294 คน (ร้อยละ 73.50) รองลงมา 3-5 ครั้ง/ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.75) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตารางที่ 10-15

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.24	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.28	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.30	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.26	96.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.30	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.30) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.32	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.13	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.82	0.28	96.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.24	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.76 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 86.40 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.13) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.76	0.12	95.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.83	0.31	96.60	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.79	0.38	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.87	0.25	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.28	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.12) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.35	95.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.24	93.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.23	93.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.87	0.41	97.40	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.74	0.25	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.30	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.88 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.41) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 และ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.89	0.38	97.80	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.71	0.18	94.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.84	0.29	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.26	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.16 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
2. การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณในการก่อสร้างถนนได้อย่างชัดเจน	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
3. การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete	4.71	0.42	94.20	มากที่สุด
4. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง	4.77	0.22	95.40	มากที่สุด
5. ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	4.81	0.28	96.20	มากที่สุด
6. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน	4.75	0.32	95.00	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.46 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณในการก่อสร้างถนนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 ที่ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40 การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic

Concrete ตามสี่หรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอนอูงที่ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 16

ตาราง 16 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. จำนวนครั้ง que ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
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 16 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) และ สถานภาพโสด 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) และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/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) 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. จำนวนครั้งไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตารางที่ 17-22

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.21	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.38	96.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.22	95.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.88	0.29	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.81	0.35	96.20	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.61	0.65	92.20	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.62	96.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.73	0.27	94.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.49	95.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.08 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.35) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.65) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.76	0.36	95.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.27$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.23$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.21$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.24$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.68	0.38	93.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.73	0.21	94.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.88	0.18	97.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.83	0.29	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 และ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติให้ประชาชน ในช่องทางต่างได้อย่างทั่วถึง	4.87	0.42	97.40	มากที่สุด
2. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ด้านสาธารณภัยและภัยพิบัติ มีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความรวดเร็วทันสถานการณ์	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
4. เครื่องสูบน้ำที่มอบให้มีขนาดที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา	4.88	0.22	97.60	มากที่สุด
5. การเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ มีความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน	4.85	0.28	97.00	มากที่สุด
6. พื้นที่จัดโครงการมีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้	4.84	0.38	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ /เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พื้นที่จัดโครงการมีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 เครื่องสูบน้ำที่มอบให้มีขนาดที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติให้ประชาชน ในช่องทางต่างได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 การเยียวยา

ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ มีความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ด้านสาธารณภัยและภัยพิบัติ มีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 และ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความรวดเร็วทันสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80

4. โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ทัวไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 23

ตาราง 23 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. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
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 23 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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) และ อายุ 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) และ สถานภาพโสด 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) และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรม/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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการชุดลอกลำห้วยลำป่อ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตารางที่ 24-29

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยลำป่อ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.27	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	4.76	0.32	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยลำป่อ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม (\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.54	96.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.86	0.25	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.37$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.88, S.D. = 0.34$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.25$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.42$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.38	98.40	มากที่สุด

2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.89	0.21	97.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.79	0.18	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.85	0.29	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.27	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 98.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.29) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.18) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.23	94.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.32	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.77	0.36	95.40	มากที่สุด

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรัน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40 และ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.23) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

ตาราง 28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.87	0.58	97.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.89	0.42	97.80	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.8	0.22	96.00	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.37$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.42$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.40 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.37$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.37$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.84

ตาราง 29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการชุดลอกตามสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึง	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสมและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง	4.89	0.21	97.80	มากที่สุด
3. ขนาดป้ายแนะนำโครงการ งบประมาณ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจน	4.90	0.42	98.00	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการชุดลอกมีความเหมาะสมของการดำเนินโครงการ	4.56	0.22	91.20	มากที่สุด
5. ประชาชนในเขตพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง	4.83	0.28	96.60	มากที่สุด
6. การชุดลอกช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างชัดเจน	4.56	0.32	91.20	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.32	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.32$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขนาดป้ายแนะนำโครงการงบประมาณ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.42$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสม และประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.21$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ประชาชนในเขตพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.28$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้ ($\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการชุดลอกตามสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.42$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ระยะเวลาในการชุดลอกมีความเหมาะสมของการดำเนินโครงการ และการชุดลอกช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจเท่ากันที่ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling) สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 3) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็งอำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 4) โครงการขุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยจะทำการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามภาระงานทั้ง 4 โครงการ โดยภาพรวมทุกโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81, S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจแต่ละโครงการ ดังนี้

1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุก

ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.21) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.25) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20

2. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.28) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.24) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.30) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60

3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ / เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ / เทศบาลตำบลหนองเต็งอำเภอกะสัง และ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.26) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.26) ร้อยละ

ความพึงพอใจ 95.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

4. โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง รายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้ง que ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84, S.D. = 0.35$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.90, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.26$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.37$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ 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. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 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. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวรรณสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ 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 ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาริรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธัญโปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธัญโปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธัญโปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง- บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

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

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” **วารสารสุทธิปริทัศน์**. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ โรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏ เพชรบุรี**.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา สุภนิตติชัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถนัด เดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอ หุ้งเสถียม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาธิบาล**. วิทยานิพนธ์ รม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารินทร์ ชูอัสมา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ 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 วงศ์บุศย์รัตน์. (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). สماعคสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาค้นคว้าอิสระ 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).** ประจำเดือนพฤศจิกายน - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่สองท้าว.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” **วารสารบริหารท้องถิ่น.** ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). **คุณภาพคือความยั่งยืน.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ รุ่งจินา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.** 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 : วิญญูชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.** รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.** รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.

ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
นิติบัญญัติแห่งชาติ.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ
ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่.** รายงานการ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

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

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

อเนก กลยณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

อานีชะ และเสียมซา 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 และกัญย์สินี 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. 2564
“โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564”

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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

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. เจ้าหน้าที่ที่มีความอภัยและไม่ตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ฯลฯ					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ					

ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
1.5 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการและการณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ผ่านสื่อต่างๆ					
2. สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสม และประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง					
3. การสนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันโรคแก่ประชาชนทั่วไป มีความเหมาะสมและเพียงพอ (หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ/เครื่องมือวัดอุณหภูมิ)					
4. โครงการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
5. ประชาชนได้รับความรู้ และความเข้าใจในการป้องกันตนเองให้ห่างไกลโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
6. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม					
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

“โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี
Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้าน
หนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด 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. บ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

2. บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด 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. จำนวนครั้งที่ได้ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

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. 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					

1.5 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม					
1. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete ตามสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. การติดป้ายประกาศชี้แจงงบประมาณในการก่อสร้างถนนได้อย่างชัดเจน					
3. การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete					
4. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ระหว่างการก่อสร้าง					
5. ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน					
6. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน					
7. ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564
“โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุน
เครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่”

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. พื้นที่และลักษณะการรับบริการ

- 1.เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ สูบน้ำไปกักเก็บเพื่อผลิตน้ำประปา
 2.เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ สูบน้ำจากคลองละลมลูกที่ 3 มาเติมลงในคลองละลมที่2 และ 1
 3.เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง สูบน้ำจากแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์

หนองหูก่านบ หมู่ที่ 16 ไปแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์หนองเต็งใหญ่ หมู่ที่ 17 ตำบลหนองเต็ง
อำเภอกระสัง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ฝบน้ำจากแหล่ง
น้ำข้างเคียงเพื่อเติมน้ำดิบผลิตน้ำประปา

4. อาชีพ

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

5. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี
 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

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 วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความอภัยภัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ฯลฯ					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					

5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
1.5 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม					
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติให้ประชาชน ในช่องทางต่างได้อย่างทั่วถึง					
2. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ด้านสาธารณสุขและภัยพิบัติ มีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน					
3. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความรวดเร็วทันสถานการณ์					
4. เครื่องสูบน้ำที่มอบให้มีขนาดที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา					
5. การเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณสุขและภัยพิบัติ มีความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน					
6. พื้นที่จัดโครงการมีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

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

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
“โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-
บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง 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 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

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. เจ้าหน้าที่มีความอภัยภัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง					
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					
1.5 ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการชุดลอกตามสื่อต่างๆ ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. สถานที่ดำเนินโครงการมีความเหมาะสม และประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง					
3. ขนาดป้ายแนะนำโครงการ งบประมาณ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจน					
4. ระยะเวลาในการชุดลอก มีความเหมาะสมของการดำเนินโครงการ					
5. ประชาชนในเขตพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง					
6. การชุดลอกช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างชัดเจน					
7. ความพึงพอใจภาพรวมของท่านในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมในครั้งนี้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1.	0.7956	
2.	0.8152	

3.	0.8120	
4.	0.8495	
5.	0.8920	
รวม		0.8642

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรม/โครงการ

กิจกรรมที่ 1 โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



กิจกรรมที่ 2 โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Para Asphaltic Concrete (โดยวิธี Pavement In Place Recycling)” สายบ้านโคกกระชายหมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกู-บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 ตำบลโนนเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์







กิจกรรมที่ 3 โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ สูบน้ำไปกักเก็บเพื่อผลิตน้ำประปา เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ สูบน้ำจากคลองละลมลูกที่ 3 มาเติมลงในคลองละลมที่ 2 และ เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง สูบผันจากแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์



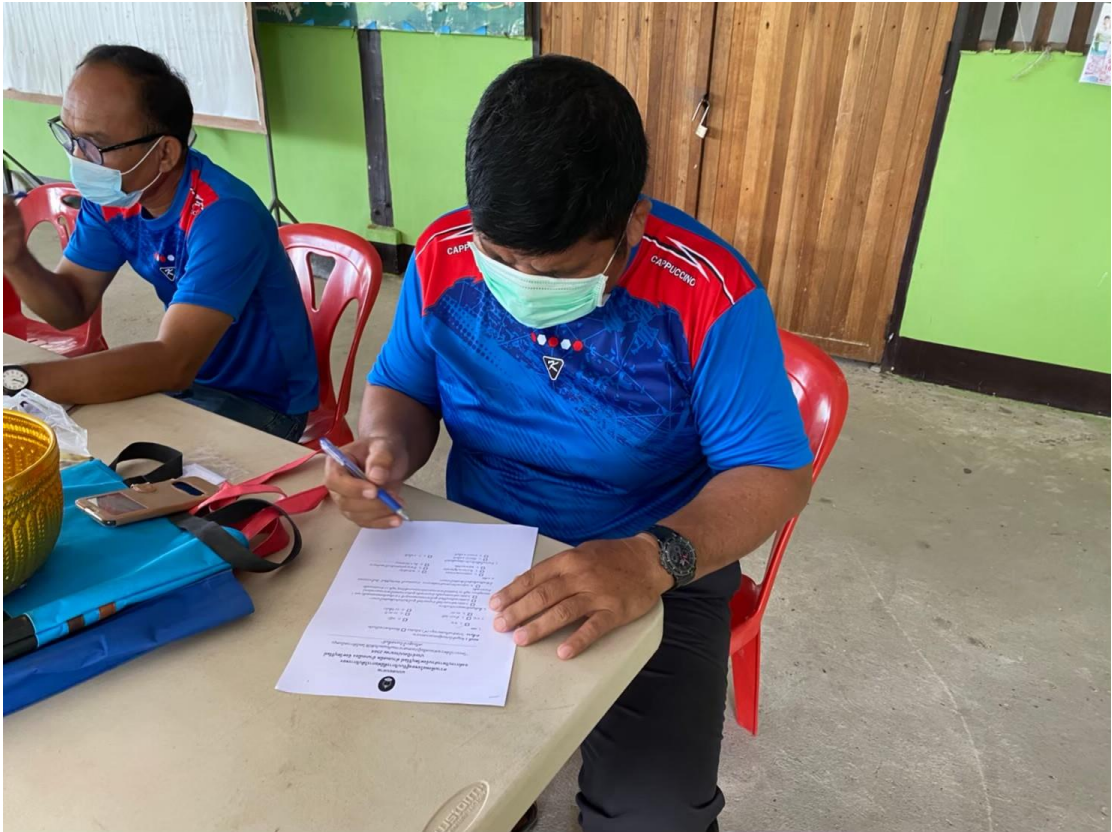


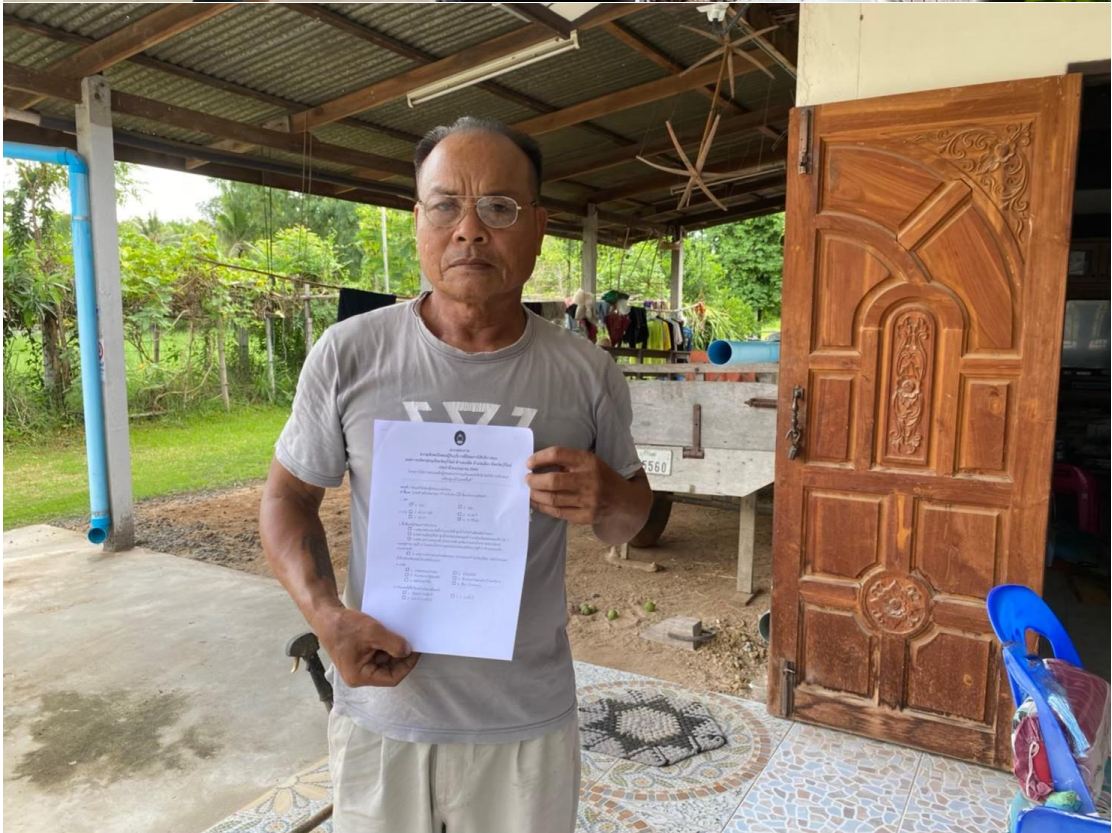




กิจกรรมที่ 4 โครงการชุดลอกลำห้วยปอ บ้านม่วงพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลกระสัง-บ้านดอนใหญ่
หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์







ภาคผนวก ง

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๑๙๒ / ๒๕๖๔

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

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

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

๒.๖ อาจารย์ณัฐพล.../

-๒-

๒.๕ อาจารย์ณัฐพล	วงษ์รัมย์	กรรมการ
๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด	สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรารัฐ	แก้วศรี	กรรมการ
๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัชฐ์	กิตต์ธนาจรณ์	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์ ดร.สุธีศักดิ์	ผดสูงเนิน	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์นงนุช	หอมเนียม	กรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา	ศรีสุข	กรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์วัชรระ	วชิรภัทรกุล	กรรมการ
๒.๑๓ นางธนภร	จรรยาภิรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นายมานะ	สลับพล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕ นายณัฐวิวัฒน์	โชคสุทธิสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๖ นางสาวพัชรียา	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

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

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์