รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตุลาคม 2565

Scanned with CamScanner

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ร้อยละ 91.49 เมื่อพิจารณาแต่ละงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. **โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.63 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 95.07 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ตามลำดับ

2. **โครงการแห่เทียนพรรษา** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

3. **โครงการออมวันละ 1 บาท** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 90.13 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.46 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 90.07 ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

4. โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.33 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 90.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

5. โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 91.42 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจต่อด้าน ไฟฟ้าตามถนนและทางแยกอยู่ห่างกันมากจึงให้แสงสว่างไม่เพียงพอ และมีบางหลอดที่เสียควรรีบแก้ไข ถนนตามหมู่บ้านบางแห่งชำรุด ขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก น้ำประปามีสีขุ่นบางครั้งไหลค่อย ร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านยังระบายน้ำไม่ดีเท่าที่ควรเวลาฝนตกน้ำมักจะท่วมเข้าไปในบ้านของประชาชน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ ตรงกับความต้องการขอประชาชน การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการของรถ 1669 ที่ใส่ใจดูแลประชาชน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี ประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต. ที่ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อประสานงาน ให้บริการประชาชนเต็มที่แบบเป็นกันเอง

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนทุกหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้สะดวกปลอดภัย ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาดได้มาตรฐาน ควรติดตั้งไฟฟ้าตามถนนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรในเวลากลางคืน ติดตั้งป้ายจราจรบริเวณทางโค้งทุกหมู่บ้าน ปรับปรุงร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรฉีดพ่นยากันยุงตามหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้ง และอยากให้ทาง อบต. จัดทำโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนในหมู่บ้าน

Scanned with CamScanner

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ตุลาคม 2564

Scanned with CamScanner

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์	26
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
3	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม	33
4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย	34
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการแห่เทียนพรรษา	36
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการออมวันละ 1 บาท.	39
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก	41
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน	44

Scanned with CamScanner

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
งานวิจัยต่างประเทศ	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

Scanned with CamScanner

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	32
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	46
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผล	47
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	57
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	65

Scanned with CamScanner

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์การปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

จังหวัดบุรีรัมย์เป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุก ๆ ด้าน การปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา

Scanned with CamScanner

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

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

ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงมอบความไว้วางใจให้กับคณะผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับ

Scanned with CamScanner

ดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากกฎหมายต่างกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล มีฐานนะเป็นนิติบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักอิสระขององค์กร ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการนี้จะเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และสนองต่อเจตนารมณ์ของประชาชนตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2550 ได้อย่างสอดคล้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ว่าระบบของการทำงานโดยให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่บกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งมีความเป็นกลาง ในการประเมินการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความโปร่งใสและความเป็นกลางของข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความเป็นประชาธิปไตยของชุมชน ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลเกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงานอันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์การ โดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

Scanned with CamScanner

ขอบเขตของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 300 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการหรืองานบริการ ดังต่อไปนี้

1. โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย
2. โครงการแห่เทียนพรรษา
3. โครงการออมวันละ 1 บาท
4. โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก
5. โครงการส่งเสริมการปลกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน

ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภารกิจการให้บริการ ได้แก่ 1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน โดยมีประเด็นประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Scanned with CamScanner

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลของประชาชน โดยอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางลบของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

5. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งนำเสนอให้ประชาชน โดยให้ประชาชนได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกจนเกิดความพึงพอใจ

6. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบการให้บริการประชาชน การติดต่อของรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงานในการให้บริการในแต่ละด้าน

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

8. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามแจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อของรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น เก้าอี้ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

Scanned with CamScanner

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
4. เป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงของบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าระบบการทำงานโดยการให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่บกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
5. กระตุ้นให้องค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงาน อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานเพื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

Scanned with CamScanner

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

วาทินี ไลง้อ (2549 : 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ

Scanned with CamScanner

ความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

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

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ซึ่งผลมาจาการสนใจสิ่งต่าง ๆ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

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

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการการรูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย

Scanned with CamScanner

เสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

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

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการนให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงถึงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้มุ่งศึกษาถึง

Scanned with CamScanner

ความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

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

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

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

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

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

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

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

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

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

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

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 6) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

Scanned with CamScanner

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

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

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

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

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

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

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

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับการส่งเสริมด้านการเรียนรู้ และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

Scanned with CamScanner

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

การสร้างความพึงพอใจ

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

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

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

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

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

Scanned with CamScanner

รูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและการนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

การวัดระดับความพึงพอใจ

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

ชานันท์ ถ้าคู่ (2546 : 10) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

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

กาญจนา วัฒายุ (2547 : 47) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่า วิธีการวัดนั้น

Scanned with CamScanner

มีอยู่หลากหลายวิธี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีคำอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 44) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 36) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการบริการ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง

2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรม

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

สรุปได้ว่า วิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

Scanned with CamScanner

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

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดีราคารับได้หรือความพอใจของผู้ซื้อการบริการที่มีคุณภาพ จะเกิดความประทับใจไปนานการบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิตคุณภาพของการบริการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดีตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับผลก็คือ คุณภาพของการบริการดีเยี่ยม มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

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

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวยก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

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

1. ไว้ใจได้ความหมายว่าการบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ

2. ความพร้อมหมายถึงการบริการที่พร้อมทุกเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ

Scanned with CamScanner

3. ความสามารถหมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ

4. ความสามารถในการเข้าถึงหมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน

5. ความมีอัธยาศัยหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์คือการติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงเชื่อถือและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัยหมายถึงการบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้าหมายถึงพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้หมายถึงว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอานวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรมบุคลากรตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆที่สามารถสัมผัสได้

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

1. ความพึ่งพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

2. ความพอใจในการตอบสนองหมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขันหมายถึงทักษะความรู้ความสามารถที่จาเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าถึงได้ง่ายหมายถึงความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดีหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดีหมายถึงการตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคาพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

7. ความน่าเชื่อถือหมายถึงมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัยหมายถึงการปกป้องลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. สิ่งที่สัมผัสได้หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจาก

Scanned with CamScanner

การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
   1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
   1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
   1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

   2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
   2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
4. ความพึงพอใจในอัธยาศัยความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางดีเป็นกันเองของให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

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

แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้นให้เห็นความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่งหลาย ซึ่งจะขอกล่าวถึงความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

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

ปริมพร อัมพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ

Scanned with CamScanner

(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

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

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

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

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

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิด การบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

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

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

Scanned with CamScanner

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

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

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยการหรือในการควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการหรือการควบคุมของรัฐกล่าวคือ รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นโดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนวยการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคนไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของนักคิด นักวิชาการ ที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

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

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

Scanned with CamScanner

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็น

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

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

Scanned with CamScanner

จะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ของรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีนักกีฬามาขอยืมอุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดอายุก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริหารที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (2553 : 64) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการด้านประปา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และการให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยภาพรวม พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านถนนควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับการจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้งทำได้ล่าช้า โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรืองบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านเป็นถนนไร้ฝุ่น ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมถึงจุดที่ลับตาหรือเสี่ยงภัย และเพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม ด้านประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก การขยายเขตท่อน้ำและแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่

Scanned with CamScanner

อีกทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิตน้ำประปาของหมู่บ้านด้วย

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

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550 : 39 - 40) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ผลจาการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มในของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับ การทักทาย ความสะดวกในการให้บริการ ความเต็มใจให้บริการ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่การช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดีในสำนักงาน ความเหมาะสมของการแต่งกายและการให้บริการด้านความเท่าเทียมกันอยู่ในระดับปานกลาง และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านความสะอาดของหน่วยบริการห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ มีพื้นที่พักรอระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรม มีบริการน้ำดื่ม ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ในสำนักงานหรือการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ มีเอกสารความรู้ให้อ่าน ให้คำแนะนำชัดเจน ระบบการรักษาความปลอดภัย พื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดี และความเหมาะสมของแสงสว่างอยู่ในระดับมาก และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำชัดเจน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ขั้นตอนการใช้บริการของผู้มารับบริการไม่ยุ่งยาก มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ความทันสมัยของการให้บริการการจัดลำดับการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ และภารกิจสำเร็จในวันเดียวความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและสะดวก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในกิจกรรม/โครงการทั้ง 4 กิจกรรม 3 ด้าน คือ โครงการรักษ์ป่า รักษ์สิ่งแวดล้อม โครงการอิ่มบุญ อุ่นใจ สูงวัยสูงค่า บูรพาสัญจร โครงการ อบต. ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชน และโครงการไถ่ชีวิตโค - กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล แยกตามรายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69

Scanned with CamScanner

ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71 และโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 71

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

Scanned with CamScanner

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

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : 37 - 38) ได้ศึกษาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในตำบลปางมะผ้า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ งานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 และงานด้านพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 75.40 งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 งานด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์ หัตถกรรม สินค้าชุมชน และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40

Scanned with CamScanner

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 585 - 594) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการที่ได้รับบริการ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

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

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

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

Scanned with CamScanner

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

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

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ 1 บ้านหนองจิก	20
หมู่ 2 บ้านหายโศก	20
หมู่ 3 บ้านโนนลาน	20
หมู่ 4 บ้านโนนสมบูรณ์	20
หมู่ 5 บ้านดอนพยอม	20

Scanned with CamScanner

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ 6 บ้านดอน	20
หมู่ 7 บ้านจอกเตี้ย	20
หมู่ 8 บ้านพลับ	20
หมู่ 9 บ้านหนองขาม	20
หมู่ 10 บ้านชัยชนะ	20
หมู่ 11 บ้านโนนบ่อหลวง	20
หมู่ 12 บ้านสามเหลี่ยม	20
หมู่ 13 บ้านจอกเตี้ย	20
หมู่ 14 บ้านหายโศก	20
หมู่ 15 บ้านหนองจิก	20
รวม	300

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ / ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด ซึ่งมี 5 งานบริการ ได้แก่ 1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

Scanned with CamScanner

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open - ended Form)

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

4. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด และได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ และการจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

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

Scanned with CamScanner

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

4. การคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง มาก มากที่สุด มารวมกัน ส่วนร้อยละความพึงพอใจรายด้านนั้นได้นำค่าร้อยละในแต่ละข้อของแต่ละด้านมารวมกันแล้วหารจำนวนข้อ

5. สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1.1 ความถี่ (Frequency)
1.2 ร้อยละ (Percentage)
1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Scanned with CamScanner

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง บุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	119	39.67
หญิง	181	60.33
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	60	20.00
31 - 40 ปี	105	35.00
41 – 50 ปี	70	23.33
51 ปีขึ้นไป	65	21.67
1.3 สถานภาพ		
โสด	89	29.67
สมรส	184	61.33
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	27	9.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	54	18.00
มัยธมศึกษาตอนต้น	107	35.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	65	21.67
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	57	19.00
ปริญญาตรี	12	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.67

Scanned with CamScanner

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
1.5 อาชีพ		
เกษตรกรรม/ประมง	93	31.00
รับจ้างทั่วไป	120	40.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	6.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	35	11.67
พนักงานบริษัท	22	7.33
นักเรียน/นักศึกษา	11	3.67
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	20.67
5,001 – 10,000 บาท	102	34.00
10,001 – 15,000 บาท	81	27.00
15,001 – 20,000 บาท	19	6.33
20,001 - 25000 บาท	21	7.00
25,001 บาทขึ้นไป	15	5.00
1.7 ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	120	40.00
3 - 5 ครั้ง/ปี	111	37.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	69	23.00

จากตาราง 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 เพศ จากการศึกษาเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.67

1.2 อายุ จากการศึกษาอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00

1.3 สถานภาพ จาก การศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.33 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 29.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 9.00

1.4 ระดับการศึกษา จากการศึกษาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.67

Scanned with CamScanner

รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.67 ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.67

1.5 อาชีพ จากการศึกษาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 31.00 ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.67 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.33 รับราชการ/รัชวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.67

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.00

1.7 การไปขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภารกิจ 5 งาน ได้แก่ โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย โครงการแห่เทียนพรรษา โครงการออมวันละ 1 บาท โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และโครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังปรากฏในตาราง 3

Scanned with CamScanner

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย	93.63	4.12	มาก
โครงการแห่เทียนพรรษา	90.83	4.08	มาก
โครงการออมวันละ 1 บาท	90.27	4.04	มาก
โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก	91.33	4.01	มาก
โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน	91.42	4.02	มาก
รวม	**91.49**	**4.05**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 91.49, ร้อยละ 4.05)

เมื่อพิจารณาแต่ละงานที่ให้บริการ พบว่า ทุกงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน งานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 93.63) รองลงมาคือ โครงการแห่เทียนพรรษา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 90.83) โครงการออมวันละ 1 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 90.27) โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 91.42) และต่ำสุดคือ โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, ร้อยละ 91.33)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายข้อ จำแนกตามงาน ดังนี้

การวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ดังปรากฏในตาราง 4 - 8

Scanned with CamScanner

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91.67	3.97	0.90	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.00	4.08	0.92	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.00	4.18	0.94	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	100.00	4.30	0.56	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	89.67	3.93	0.90	มาก
รวม	**93.07**	**4.09**	**0.52**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.00	4.04	0.87	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	93.00	4.26	0.95	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	95.00	4.02	0.87	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.00	4.19	0.96	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	91.34	3.99	0.90	มาก
รวม	**92.87**	**4.10**	**0.44**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.33	4.01	0.80	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.33	4.27	0.86	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.00	3.98	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	98.33	4.51	0.75	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	91.67	4.14	0.99	มาก
รวม	**93.53**	**4.18**	**0.40**	**มาก**

Scanned with CamScanner

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	91.33	3.92	0.98	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	95.67	4.21	0.83	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	95.67	4.26	0.85	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.33	3.97	0.77	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	96.33	4.33	0.86	มาก
รวม	**95.07**	**4.13**	**0.36**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**93.63**	**4.12**	**0.27**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 93.63)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, ร้อยละ 93.53) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 95.07) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 92.87) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 93.07) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30, ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ "ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, ร้อยละ 92.00) และ "ความรวดเร็วในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 92.87) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ "มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, ร้อยละ 91.00) และ "จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, ร้อยละ 93.53) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, ร้อยละ 98.33) รองลงมาคือ "ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.27, ร้อยละ 96.33) และ "ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, ร้อยละ 91.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 95.07) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.33, ร้อยละ 96.33) รองลงมาคือ "ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, ร้อยละ 95.67) และ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21, ร้อยละ 95.67) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการแห่เทียนพรรษา

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	98.67	4.13	0.64	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.00	4.12	0.93	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	55.67	4.06	0.95	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	93.33	4.28	0.94	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	93.33	4.09	0.88	มาก
รวม	**86.80**	**4.13**	**0.45**	**มาก**

Scanned with CamScanner

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	91.67	4.20	0.93	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	93.67	4.00	0.84	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	91.67	3.99	0.97	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.33	3.93	0.94	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	96.00	4.49	0.80	มาก
รวม	**93.07**	**4.12**	**0.43**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.00	4.17	0.81	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.00	4.18	0.95	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.67	4.00	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	86.00	3.81	1.05	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	88.67	3.86	0.94	มาก
รวม	**90.87**	**4.00**	**0.58**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	92.00	4.12	0.96	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	93.00	4.00	0.87	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	94.67	4.12	0.90	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	89.67	3.89	0.92	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	93.67	4.36	0.89	มาก
รวม	**92.60**	**4.09**	**0.53**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**90.83**	**4.08**	**0.33**	**มาก**

Scanned with CamScanner

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการแห่เทียนพรรษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 90.83)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 86.80) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 93.07) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 92.60) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 86.80) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.28, ร้อยละ 93.33) รองลงมาคือ "ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, ร้อยละ 98.67) และ "ความรวดเร็วในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 93.07) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49, ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ "จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, ร้อยละ 91.67) และ "จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 93.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 90.87) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, ร้อยละ 92.00) รองลงมาคือ "ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, ร้อยละ 93.00) และ "ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, ร้อยละ 94.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 92.60) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36, ร้อยละ 93.67) รองลงมาคือ "การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 92.00) และ "ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 94.67) ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการออมวันละ 1 บาท

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	$(\overline{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91.33	3.94	0.92	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	88.33	3.84	0.93	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.00	4.14	0.86	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	95.33	4.08	0.70	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	95.33	4.43	0.83	มาก
รวม	**92.46**	**4.08**	**0.45**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	88.00	3.91	0.98	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	84.67	3.95	0.88	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	89.67	3.96	0.91	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	89.33	3.98	0.99	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	90.33	3.97	0.97	มาก
รวม	**88.40**	**3.95**	**0.59**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.33	4.09	0.81	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.33	3.98	0.94	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89.33	4.12	0.97	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	86.67	3.91	0.82	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	95.00	4.52	0.80	มากที่สุด
รวม	**90.13**	**4.12**	**0.48**	**มาก**

Scanned with CamScanner

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	86.33	3.96	0.97	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	89.00	4.12	0.99	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	95.00	4.01	0.85	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	90.00	4.07	0.82	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	90.00	3.97	0.91	มาก
รวม	90.07	**4.02**	**0.50**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**90.27**	**4.04**	**0.35**	**มาก**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการออมวันละ 1 บาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, ร้อยละ 90.27)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 90.13) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.46) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 90.07) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.46) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43, ร้อยละ 95.33) รองลงมาคือ "ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, ร้อยละ 92.00) และ "ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 95.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 88.40) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 89.33) รองลงมาคือ "ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 90.33) และ "จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 89.67) ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 90.13) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, ร้อยละ 95.00) รองลงมาคือ "ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 89.33) และ "ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 89.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 90.07) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 89.00) รองลงมาคือ "การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, ร้อยละ 90.00) และ "ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

ตาราง 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการน้ำประปาสะอาด ตำบลหายโศก

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.33	4.18	0.95	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.00	4.14	0.92	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	89.67	4.09	0.99	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	91.67	3.97	0.88	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	85.67	3.90	0.87	มาก
รวม	**90.47**	**4.05**	**0.62**	**มาก**

Scanned with CamScanner

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	91.33	4.02	0.93	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	91.00	3.86	0.95	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	94.33	4.31	0.88	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.67	4.10	0.93	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	91.67	4.11	0.97	มาก
รวม	**92.20**	**4.07**	**0.54**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.33	4.08	0.92	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.67	3.97	0.94	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.67	3.92	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	93.67	3.95	0.89	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	89.67	3.91	0.95	มาก
รวม	**92.00**	**3.96**	**0.58**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	87.00	3.84	0.99	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	87.00	3.83	0.97	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	94.67	4.19	0.92	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	91.33	3.90	0.95	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	93.33	3.98	0.90	มาก
รวม	**90.67**	**3.94**	**0.54**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**91.33**	**4.01**	**0.47**	**มาก**

Scanned with CamScanner

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, ร้อยละ 91.33)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, ร้อยละ 92.20) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, ร้อยละ 90.47) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, ร้อยละ 90.47) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, ร้อยละ 92.33) รองลงมาคือ "ความรวดเร็วในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, ร้อยละ 93.00) และ "ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, ร้อยละ 89.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, ร้อยละ 92.20) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31, ร้อยละ 94.33) รองลงมาคือ "ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, ร้อยละ 91.67) และ "มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, ร้อยละ 92.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 92.00) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 91.33) รองลงมาคือ "ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97, ร้อยละ 91.67) และ "เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 93.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 90.67) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, ร้อยละ 94.67) รองลงมาคือ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 93.33) และ "การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, ร้อยละ 91.33) ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

ตาราง 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	$(\overline{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.67	4.03	0.89	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.00	4.14	0.97	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.15	0.84	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	92.67	4.11	0.98	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	89.00	3.99	0.99	มาก
รวม	**92.47**	**4.08**	**0.60**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.67	4.23	0.93	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	92.00	4.08	0.95	มาก
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	92.33	4.25	0.80	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	89.00	4.05	0.96	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ Webboad e-mail facebook website เป็นต้น	90.33	4.03	0.82	มาก
รวม	**91.67**	**4.12**	**0.61**	**มาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.67	3.96	0.84	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.66	3.90	0.81	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89.33	3.94	0.86	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	89.33	3.98	0.96	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	89.00	3.99	0.96	มาก
รวม	**89.80**	**3.95**	**0.76**	**มาก**

Scanned with CamScanner

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	90.67	3.94	0.80	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	92.33	3.95	0.94	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	91.33	3.81	0.93	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	93.00	3.89	0.87	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	91.33	3.91	0.95	มาก
รวม	**91.73**	**3.90**	**0.62**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**91.42**	**4.02**	**0.42**	**มาก**

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, ร้อยละ 91.42)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 91.67) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.47) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 89.80) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.47) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ "ความรวดเร็วในการให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, ร้อยละ 92.00) และ "ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, ร้อยละ 92.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, ร้อยละ 91.67) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25, ร้อยละ 92.33) รองลงมาคือ "จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, ร้อยละ 94.67) และ "จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 89.80) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, ร้อยละ 89.00) รองลงมาคือ "เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, ร้อยละ 89.33) และ "ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, ร้อยละ 93.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, ร้อยละ 91.73) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ "การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, ร้อยละ 92.33) รองลงมาคือ "การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, ร้อยละ 90.67) และ "ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน" อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, ร้อยละ 91.33) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจต่อด้าน ไฟฟ้าตามถนนและทางแยกอยู่ห่างกันมากจึงให้แสงสว่างไม่เพียงพอ และมีบางหลอดที่เสียควรรีบแก้ไข ถนนตามหมู่บ้านบางแห่งชำรุด ขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก น้ำประปามีสีขุ่นบางครั้งไหลค่อย ร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านยังระบายน้ำไม่ดีเท่าที่ควรเวลาฝนตกน้ำมักจะท่วมเข้าไปในบ้านของประชาชน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ ตรงกับความต้องการขอประชาชน การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการของรถ 1669 ที่ใส่ใจดูแลประชาชน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี ประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต. ที่ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อประสานงาน ให้บริการประชาชนเต็มที่แบบเป็นกันเอง

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนทุกหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้สะดวกปลอดภัย ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาดได้มาตรฐาน ควรติดตั้งไฟฟ้าตามถนนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรในเวลากลางคืน ติดตั้งป้ายจราจรบริเวณทางโค้งทุกหมู่บ้าน ปรับปรุงร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรฉีดพ่นยากันยุงตามหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้ง และอยากให้ทาง อบต. จัดทำโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนในหมู่บ้าน

Scanned with CamScanner

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 300 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้แจกให้ผู้ตอบจำนวน 300 ชุด ได้รับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่วิเคราะห์ได้จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ข้อมูลประชากร พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.33 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.67 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 และส่วนใหญ่ไปรับบริการโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 91.49 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 งานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.63 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 95.07 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ตามลำดับ

Scanned with CamScanner

2.2 โครงการแห่เทียนพรรษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

2.3 โครงการออมวันละ 1 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 90.13 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.46 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 90.07 ตามลำดับ

2.4 โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.33 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 90.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

2.5 โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 91.42 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจต่อด้าน ไฟฟ้าตามถนนและทางแยกอยู่ห่างกันมากจึงให้แสงสว่างไม่เพียงพอ และมีบางหลอดที่เสียควรรีบแก้ไข ถนนตามหมู่บ้านบางแห่งชำรุด ขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก น้ำประปามีสีขุ่นบางครั้งไหลค่อย ร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านยังระบายน้ำไม่ดีเท่าที่ควรเวลาฝนตกน้ำมักจะท่วมเข้าไปในบ้านของประชาชน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ ตรงกับความต้องการขอประชาชน การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการของรถ 1669 ที่ใส่ใจดูแลประชาชน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี ประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต. ที่ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อประสานงาน ให้บริการประชาชนเต็มที่แบบเป็นกันเอง

Scanned with CamScanner

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนทุกหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้สะดวกปลอดภัย ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาดได้มาตรฐาน ควรติดตั้งไฟฟ้าตามถนนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรในเวลากลางคืน ติดตั้งป้ายจราจรบริเวณทางโค้งทุกหมู่บ้าน ปรับปรุงร่องระบายน้ำตามหมู่บ้านให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรฉีดพ่นยากันยุงตามหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้ง และอยากให้ทาง อบต. จัดทำโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนในหมู่บ้าน

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 91.49 ทั้งนี้เพราะว่า งานบริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังนั้น ควรมีการสำรวจความเข้าใจในการให้บริการโครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย โครงการแห่เทียนพรรษา โครงการออมวันละ 1 บาท โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และโครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ดังที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก จำแนกตามส่วนงาน ดังนี้

โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 91.35 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 95.07 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการ

Scanned with CamScanner

ให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : 36 - 41) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : 37 - 38) ได้ศึกษาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนา การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

โครงการแห่เทียนพรรษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ดังที่ เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31 – 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ภารกิจของหน่วยงาน และผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2557 : 53 - 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสงตุ้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (= 2.72, S.D. = 0.36) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : 36 - 41) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

โครงการออมวันละ 1 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 90.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 90.13 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.46 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 90.07 ดังที่ เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 :

Scanned with CamScanner

31 – 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ภารกิจของหน่วยงาน และผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : 37 - 38) ได้ศึกษาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในตำบลปางมะผ้า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก งานด้านพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60

โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.33 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 90.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (2553 : 64) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการด้านประปา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

โครงการส่งเสริม การปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 91.42 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 92.47 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 89.80 สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ

Scanned with CamScanner

การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเนตร หงส์ไกรเลิศ (2550 : 39 - 40) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ผลจากการศึกษาพบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในกิจกรรม/โครงการตามภารกิจทั้ง 4 กิจกรรม 3 ด้าน คือ โครงการรักษ์ป่า รักษ์สิ่งแวดล้อม โครงการอิ่มบุญ อุ่นใจ สูงวัยสูงค่า บูรพาสัญจร โครงการ อบต. ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชน และโครงการไถ่ชีวิตโค - กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล แยกตามรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71 และโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 71

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก ควรจะดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดหรือทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นจึงควรให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้

2. พัฒนาขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน และตัวชี้วัดอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก ได้ดำเนินการมาประเมิน วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.. พัฒนาระบบและกระบวนการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

4. องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมบริการของหน่วยงานให้ไปถึงประชาชนในท้องถิ่นรับทราบถึงภารกิจของส่วนงานต่าง ๆ โดยจัดทำเป็นเอกสารแผ่นพับหรือการแจ้งผ่านเสียงตามสายไปยังชุมชนหรือหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศกได้ทำไป ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก เพื่อทำการเจาะลึกทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง

Scanned with CamScanner

บรรณานุกรม

Scanned with CamScanner

บรรณานุกรม

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

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

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

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

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

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

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

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

นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.** สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

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

Scanned with CamScanner

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กาญจนบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกาญจนบุรี.

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

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

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

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

วรุณี เชาวน์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

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

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (2553). **รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553.** แม่ฮ่องสอน : วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน.

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

วุฒิสาร ตันไชย. (2550). ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. **ในรายงานการสัมมนาวิชาการ เรื่อง การขับเคลื่อนรัฐธรรมนูญ 50 สู่การปฏิบัติ : กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น.** (หน้า 23 - 30). 11-13 ธันวาคม 2550 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.

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

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

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

Scanned with CamScanner

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ : บริษัท เพรส แอนด์ ดีซน์ จำกัด.

อุเทน เรืองรุ่ง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเบิก อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี. รายงานวิจัย. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

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

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

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

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

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

Scanned with CamScanner

ภาคผนวก

Scanned with CamScanner

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ

Scanned with CamScanner

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหรืองานบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❍ ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

❍1. ชาย ❍2. หญิง

2. อายุ

❍1. ต่ำกว่า 30 ปี ❍2. 31 – 40 ปี

❍3. 41 – 50 ปี ❍4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

❍1. โสด ❍2. สมรส

❍3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

❍1. ประถมศึกษา ❍2. มัธยมศึกษาตอนต้น

❍3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ❍4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

❍5. ปริญญาตรี ❍6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

❍1. เกษตรกรรม/ประมง ❍2. รับจ้างทั่วไป

❍3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

❍5. พนักงานบริษัท ❍6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❍1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ❍2. 5,001 - 10,000 บาท

❍3. 10,001 - 15,000 บาท ❍4. 15,001 - 20,000 บาท

❍5. 20,001 - 25,000 บาท ❍6. 25,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านไปรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

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

❍3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

Scanned with CamScanner

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหรืองานบริการ มีดังนี้

1) โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย 2) โครงการแห่เทียนพรรษา 3) โครงการออมวันละ 1 บาท 4) โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก และ 5) โครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

1. โครงการบ้านสะอาด ปลอดขยะ ปลอดลูกน้ำยุงลาย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

Scanned with CamScanner

2. โครงการแห่เทียนพรรษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

Scanned with CamScanner

3. โครงการออมวันละ 1 บาท

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

Scanned with CamScanner

4. โครงการน้ำประปาสะอาดตำบลหายโศก

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

Scanned with CamScanner

5. โครงการส่งเสริมการปลูกปอเทืองเพื่อปรับปรุงดิน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboad e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

① ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

Scanned with CamScanner

② ท่านมีข้อคิดเห็น**พึงพอใจ**ในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

③ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Scanned with CamScanner

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

Scanned with CamScanner



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ที่ ๒๘๖๗ / ๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

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

๒.๖ อาจารย์สนิท...

Scanned with CamScanner

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

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล

๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)
รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Scanned with CamScanner