

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย และด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 5 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.16 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

**2.1 ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.32$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมา มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.27$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.49$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.37$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.32$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 86.00

**2.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.33$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

**2.3 ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

**2.4 ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

**2.5 ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565  
นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูล และความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>29</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>33</b>
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>64</b>
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	64
	สรุปผล.....	64
	อภิปรายผล.....	68
	ข้อเสนอแนะ.....	71
	<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>72</b>
	<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>78</b>
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	78
	ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	88
	ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	91

## สารบัญญัตินี้

1	จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	33
2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	36
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว โดยรวมและเป็นรายด้าน .....	37
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	38
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	40
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	42
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	43
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	45

### สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว	46

	ทอง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	47
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	48
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	49
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	50
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	52
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	53
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	54
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	55
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)



23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	57
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	58
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	59
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	60
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61

## สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1      กรอบแนวคิดงานวิจัย.....

4

บทที่ 1  
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมาย บัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักใน การดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการ กระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของ ส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ ใด ที่เป็น หน้าที่ และ อำนาจ ของ องค์กร ป ก ค ร อ ง ส่วน ท้อง ถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษี หรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 74-75)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะ เป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยังมีส่งเสริม คุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพ ในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมี ประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติ ร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น รูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็น ผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายใน ท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของ ตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (ณัด เดชทรัพย์, 2550 : 1)

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการในงานด้านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการส่งเสริมกิจกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยการ

ประกวดหมู่บ้านสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2562 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (โรงเรียนผู้สูงอายุ) ปี 2562 โครงการฉีดวัคซีนป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และโครงการป้องกันและกำจัดลูกน้ำ ยุงลาย อันเป็นพาหะของโรคไข้เลือดออก ฯลฯ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,038 คน
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยเลือกแบบบังเอิญพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 400 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
  - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในงานบริการ 5 โครงการ ได้แก่

1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)
3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย
5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

ตั้งแต่ผลงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

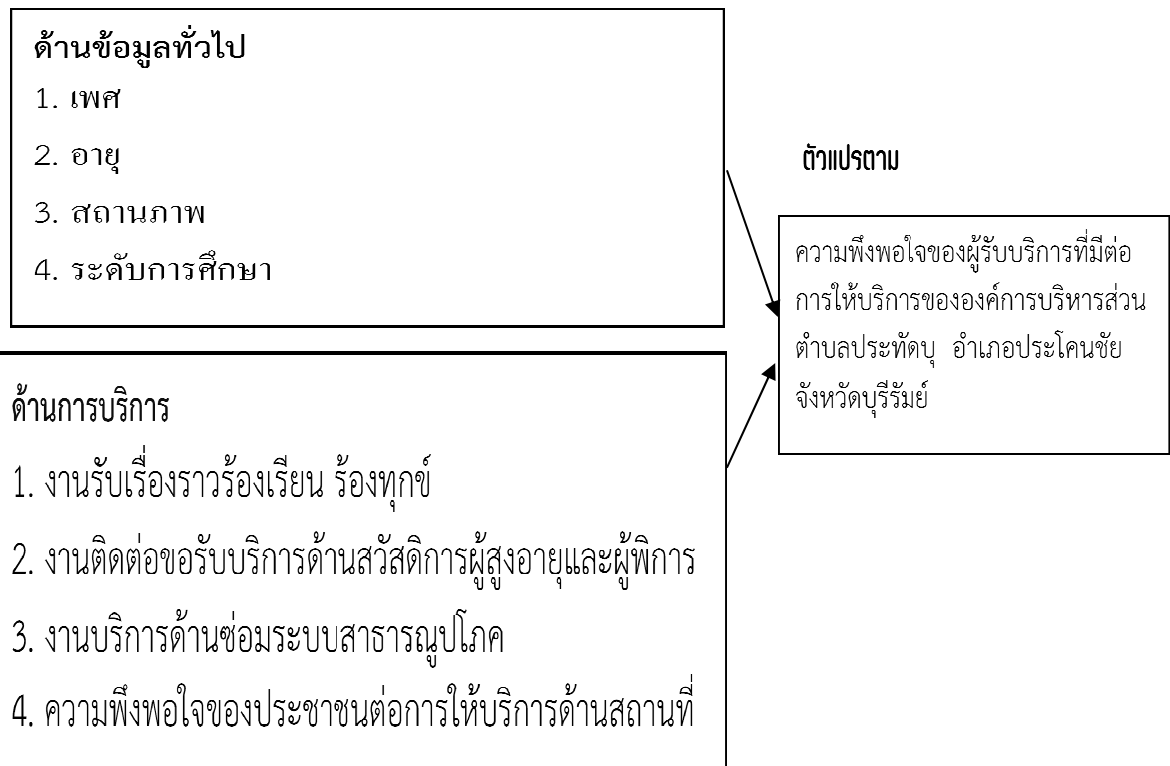
### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1

#### ตัวแปรอิสระ



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

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

หมายความว่าถึง รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อประชาชนผู้รับบริการ

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## **บทที่ 2**

### **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่าการบริการหมายถึงกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546: 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่าการบริการคือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่าการบริการหมายถึงสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวรเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็วบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้นๆโดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนาจความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการ

จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการทำบริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่าบริการหมายถึงปฏิกิริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่งโดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุปการบริการหมายถึงการแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการดังนี้

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3.7 ทำงานเป็นทีม

3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี



- 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
4. หลักการบริการเป็นเลิศ
  - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 4.2 เต็มใจบริการ
  - 4.3 ทำงานฉับไว
  - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
  - 4.5 เหมาะสมโอกาส
  - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
  - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
  - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
  - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาริมฝีปาก
  - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
  - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
  - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
  - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
  - 5.9 มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
  - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้
  - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมากเป็นนักฟังที่ดี
  - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
  - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
  - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
  - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
  - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
  - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
  - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
  - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
  - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
  - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
  - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการ

ในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

### 1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการหรือ บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการหมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าหมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดย 1) ผู้ให้บริการคือหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรมและ 2) สถานที่ให้บริการเป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้านสถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วยลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

### 2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชวลีวรรณบัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าโดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงอยู่ 10 ปัจจัยคือ

#### 1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพเคารพบนอบความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้าเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการอาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติคือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังแม้ไม่มีก็ไม่เป็นไรแต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจแต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลายมิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกันผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการแบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

### 1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตรการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวกอัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงานจำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการนิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึงตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม

ขั้นตอนในการให้บริการเช่นการจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่างๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการเช่นการได้รับพบพนักงานอัยการนิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำความไวความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลักช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่างๆและมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ที่วัดถึงผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ที่ชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ที่มีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่มีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

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

นอกจากนี้เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจนมีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

## 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดีที่สุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรัตติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญคือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆไป

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตนคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดีการเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณการดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้นมีใช้เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียวการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะบริการให้สาธารณะเกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการดังนั้น

## 2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการและความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกันคือ

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

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐมีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไปคือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการกล่าวคือเลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมายเป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐแม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดีก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐอย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธาและให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

## 3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตรวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนจึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิต และความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความ ถูกต้อง ซอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

**แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ**

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

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือ ก่อเกิดและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วนรวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546: 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นหมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆสำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชนนอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ เพิ่มทันจิตต์(2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

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

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชนส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพและระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน



นารินทร์ ชูัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการพบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกันและ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงรายพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลโดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลางและเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลโดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากรและคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเทศบาลตำบลเชิงดอยมีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากคือได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็มโดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

รัชนิกร โทอิ่ง (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยจังหวัดสกลนครพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 31-45 ปีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมากเพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกันแต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

วรุณี เชวณีสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มี คะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การ ให้ บริการ ของ เทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสาและภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์อำเภอเพ็ญจังหวัดอุดรธานีพบว่าบริการ สาธารณะของอบต.นาโพธิ์จัดการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากมี เพียงภารกิจเดียวคือบริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่นๆได้แก่ด้านการศึกษาโครงสร้าง พื้นฐานเศรษฐกิจชุมชนการจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติยังจัดการได้ไม่ทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่อบต.นาโพธิ์ไม่สามารถจัดการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึง พพอใจในระดับน้อยงานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่อบต.นาโพธิ์ 3 ข้อดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบ เฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆขึ้นและ 3) พัฒนาการบริการเชิงระบบให้มากขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง(2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุด 2) งานบริการกองคลังพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่างพบว่าผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึง พพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคมพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุด

สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอยอำเภอดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุขพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

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

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2558พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

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

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยส์ินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงานพบว่างานด้าน สาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทศกิจหรือ บรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

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

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,038 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละ ส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ ง่ายโดยบังเอิญ (Simple Landom Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอ เมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว จำนวน 20 ข้อ 2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) จำนวน 20 ข้อ 3) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จำนวน 20 ข้อ 4) ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย จำนวน 20 ข้อ และ 5) ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตาม

เนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

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

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย(Mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

#### ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565จำนวน 5โครงการ ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)
3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย
5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	172	43.00
1.2 หญิง	228	57.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	14	3.50
2.2 30 - 40 ปี	26	6.50
2.3 41 - 50 ปี	176	44.00



2.4 50 ปีขึ้นไป	184	46.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	78	19.50
3.2 สมรส	312	78.00
3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	286	71.50
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	88	22.00
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	3.75
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	6	1.50
4.5 ระดับปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

ตาราง 1(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	224	56.00
5.2 รับจ้างทั่วไป	120	30.00
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	4.00
5.4 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	40	10.00
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	288	72.00
6.2 5,000 - 10,000 บาท	96	24.00
6.3 10,001 - 15,000 บาท	10	2.50
6.4 15,001 - 20,000 บาท	6	1.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้ง que ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	104	26.00
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	108	27.00
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	188	47.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.00)
2. อายุส่วนใหญ่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 26คน (ร้อยละ 6.50) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 14คน (ร้อยละ 3.50)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 312 คน (ร้อยละ 78.00) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 286 คน (ร้อยละ 71.50) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00)มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75)และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)และระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมงจำนวน 224 คน (ร้อยละ 56.00)รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทจำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.00)ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) และระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 37.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00)

**ตอนที่ 2**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565จำนวน 5งาน ได้แก่1) ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว 2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)3) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่4) ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย 5) ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ตาราง 2-22**

**ตาราง 2**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมแต่ละงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว	4.45	0.32	89.00	มาก
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)	4.76	0.46	95.20	มากที่สุด

3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	4.60	0.40	92.00	มากที่สุด
4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย	4.41	0.25	88.20	มาก
5.ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา	4.57	0.37	91.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.36	91.16	มากที่สุด

จากตาราง 2พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$ )คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.16เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3งาน และอยู่ในระดับมาก 2งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.46$ )ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.40$ )ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.37$ ) ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.32$ )และด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ( $\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.25$ )

### 1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.32	86.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.49	90.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.27	91.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.37	88.80	มาก
โดยรวม	4.45	0.32	89.00	มาก

จากตาราง 3พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.32$ )ร้อยละความพึงพอใจ 89.00เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2ด้าน และระดับมา มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.27$ )ร้อยละความพึงพอใจ 91.20ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.49$ )

ร้อยละความพึงพอใจ 90.00ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.37)ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.32)ร้อยละความพึงพอใจ 86.00

**ตาราง 4** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	<b>4.25</b>	0.42	<b>85.00</b>	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	<b>4.35</b>	0.32	<b>87.00</b>	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	<b>4.44</b>	0.54	<b>88.8.0</b>	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	<b>4.30</b>	0.34	<b>86.00</b>	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	<b>4.15</b>	0.25	<b>83.00</b>	มาก
โดยรวม	<b>4.30</b>	0.32	<b>86.00</b>	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.32)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง5ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.54)ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.34)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.42)ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.29)และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.32)

**ตาราง 5** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.12	0.35	82.4	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.32	0.54	86.4	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.52	0.65	90.4	มากที่สุด

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.35	0.62	87	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.11	0.27	82.2	มาก
โดยรวม	<b>4.50</b>	0.49	<b>90.00</b>	มากที่สุด

จากตาราง 5พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.65)มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.62)จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.54)จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.35) และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.27)

**ตาราง 6**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<b>4.56</b>	0.21	<b>91.2</b>	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<b>4.45</b>	0.23	<b>89</b>	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<b>4.62</b>	0.32	<b>92.4</b>	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	<b>4.53</b>	0.36	<b>90.6</b>	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	<b>4.64</b>	0.24	<b>92.8</b>	มากที่สุด
โดยรวม	<b>4.56</b>	0.27	<b>91.20</b>	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.24) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.32) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.21) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.36) และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.23)

**ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.22	0.58	84.4	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.16	0.42	83.2	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.00	0.22	80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.14	0.37	82.8	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.10	0.27	82	มาก
โดยรวม	<b>4.44</b>	0.37	<b>88.80</b>	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.58) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.42) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.37) ความครบถ้วนของสิ่ง

อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.27)และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.22)

## 2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ดังตาราง8- 12

**ตาราง 8**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.33	95.2	มากที่สุด

จากตาราง 8พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.33)ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.31)ร้อยละความพึงพอใจ 95.00ด้านขั้นตอนการให้บริการ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.31)ร้อยละความพึงพอใจ 91.80ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.34 และ 0.34)ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

**ตาราง 9**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.46	0.50	89.20	มาก
โดยรวม	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.42)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.45)ความเร็วในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49)ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.50) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.50)

**ตาราง 10**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	0.79	82.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	0.50	88.80	มาก
โดยรวม	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 10พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.48)จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.53)จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50)ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.50) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.79)



**ตาราง 11**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.54	88.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.37	81.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.40	0.49	88.00	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.51	0.33	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49)ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.54)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.50)เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.49) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.73)

**ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด

จากตาราง 12พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.42)ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43)การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.46) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.50)

### 3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.39	90.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.33	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.39	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.36	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46	0.58	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.39	90.00	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บ

ภาชีนอกสถานที่ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.61) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.54) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58)

**ตาราง 15** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์โครงการฉีดวัคซีนป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	0.56	84.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	0.51	90.00	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.33	0.33	86.60	มาก

จากตาราง 15พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาชี – งานบริการจัดเก็บภาชีนอกสถานที่ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.50) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.51) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.50) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.56)

**ตาราง 16**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.46	84.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.69	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.50	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.40	0.49	88.00	มาก
โดยรวม	4.31	0.39	86.20	มาก

จากตาราง 16พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.50) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.50)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.49)ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.69) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.46)

**ตาราง 17**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	0.67	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	0.50	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 17พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.44)ที่ นั ง ร อ เ พ็ ย ง พ อ ส ำ ห ร ้ บ ผู้ ที่ ม ำ ร ้ บ บ ริ ก ำ ร (  $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.51)การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มี **คู่มือและเอกสารให้ความรู้** ฯลฯ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.54)การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.67) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.50)

#### 4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยดังตาราง 18- 22

ตาราง 18ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย **โดยรวมและเป็นรายด้าน**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.66	87.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.54	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.51	88.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.57	88.2	มาก

จากตาราง 18พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.57)ร้อยละความพึงพอใจ 88.2เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51)ร้อยละความพึงพอใจ

88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.80

**ตาราง 19** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.61	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.24	0.74	84.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.40	0.66	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.39	0.66	87.80	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.61) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.66) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.72) และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.74)

**ตาราง 20** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.52	86.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.28	0.50	85.60	มาก

3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.22	0.55	84.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.57	88.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	0.59	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	0.54	85.80	มาก

จากตาราง 20พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.57) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.52) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.59) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.55)

**ตาราง 21**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.54	90.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	0.61	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 21พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ,



S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อและอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.53) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.54) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.61)

**ตาราง 22** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	4.42	0.54	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.46	0.53	89.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	0.52	87.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	0.49	87.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.51	88.20	มาก

จากตาราง 22พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.53) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.50) การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.54) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.49) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.52)

5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาตาราง 23- 27

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.66	92.08	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.54	89.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.55	89.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.51	88.20	มาก
โดยเฉลี่ย	4.57	0.54	91.35	มากที่สุด

จากตาราง 23พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.08 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 89.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.39	0.61	87.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.8	0.72	96.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	0.74	90.4	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.78	0.66	95.6	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	0.66	92.08	มากที่สุด

จากตาราง 24พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อและอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.61) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.66) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.72) และความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.74)

**ตาราง 25**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.52	86.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.28	0.50	85.60	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.22	0.55	84.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.57	88.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	0.59	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	0.54	85.80	มาก

จากตาราง 25พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ด้านช่องทางการให้บริการ** โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.57) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.52) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.59) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.55)

**ตาราง 26**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.54	90.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	0.61	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 26พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อและอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.53) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.54) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.61)

**ตาราง 27**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	4.42	0.54	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.46	0.53	89.20	มาก

3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	0.52	87.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	0.49	87.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.51	88.20	มาก

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.53) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.50) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi **มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้** ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.54) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.49) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.52)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5โครงการ ได้แก่ 1) ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว 2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) 3) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ 4) ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย 5) ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

##### 1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทและจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

##### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ตามภาระงานทั้ง 5งานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.16 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

##### 2.1 ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านด้านช่องทางการให้บริการเช่นจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอจุด/ช่อง

การให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก 2 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อและที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

## 2.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน

(1669) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) โดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความเร็วในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## 2.3 ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3

ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเพียงพอจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ฟอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**2.4ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi **มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้** ฯลฯความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ฟอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

**2.5ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความรวดเร็วในการให้บริการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน



ในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการและอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดพื้นที่สำหรับรถแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอ สำหรับผู้ที่มารับบริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

### อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สามารถอภิปรายผลการสำรวจ ได้ ดังนี้

**1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้าน สาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการมี จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการและมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วนสอดคล้องกับงานวิจัยของรชนีกรโทอิ้ง (2553: บทคัดย่อ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 31-45 ปีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมากเพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกันแต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผล ให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการ โดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผล คะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผล คะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของ งานด้านสาธารณสุขพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

**2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ฆนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง(2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลังพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่างพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคมพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการมีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วนสอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เซาว์นสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี

ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

**4. ด้านการศึกษา – งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสมและมีการจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรีย์พิมพิมูล และกันยสินีจากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

5. **ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสมและมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ

### **ข้อเสนอแนะ**

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

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณและคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์.(2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.”วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทาลัยบูรพา.
- ชานนท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศล้ำ**. วิทยานิพนธ์ค.ม.(การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช.(2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏเพชรบุรี**.”ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณบัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยาศุภนิรติศัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทาลัยบูรพา.
- ถนัดเดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึกอำเภอทุ่งเสลี่ยมจังหวัดสุโขทัยตามหลักธรรมาธิบาล**. วิทยานิพนธ์ ropic.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารีรัตน์ ชูอัชฌา.(2558).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**.วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**.(พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูรกาญจนกุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ.(2546).**ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้ใส่ยางสั้ว จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตใส่ยางสั้วเพื่อการจัดจำหน่าย.** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่5).** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไปสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.**รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ยจังหวัดกาญจนบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปร.ม.เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากรและคณะ.(2558). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่.** รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอยอำเภอ ดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร โทอิ้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมืองจังหวัดสตูล.** การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- มณี โปธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยาอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย.**การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

- วรุณี เขาวินธุ์สุขุม และดวงตา สราญรมย์.(2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร  
นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.”วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์).ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ  
ล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์.**วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับ  
สิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสาและภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์อำเภอเพ็ญจังหวัดอุดรธานี.” วารสาร  
บริหารท้องถิ่น.ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) :83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). **คุณภาพคือความยั่งยืน.**กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการ.**กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553).**คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services.**  
กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษา  
กองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยทักษิณ.** รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตรและคณะ. (2549). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** ปีที่ 1.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.**กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี.**  
รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว.(2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).  
สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่  
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.**การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ).  
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม चनाบศักดิ์.(2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.**รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และ  
บริหารธุรกิจ.สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.



- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3  
(สคช.).การศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.  
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.**  
กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ  
นิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
การปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปี 2560เทศบาล  
ตำบลเชิงดอยอำเภอดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่.** รายงานการประเมินประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). สงขลา :มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.**(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์.(2546). **จริยธรรมในวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนนก กลยณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา  
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่มจังหวัดสกลนคร.** การค้นคว้าอิสระ กศ.ม.  
(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก  
สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์  
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช  
วิทยาลัย.
- อาณีชะ และเลียมซา และคณะ.(2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” **การประชุมวิชาการและนำเสนอ  
ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสาน  
วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”.** 1261-1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์  
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :  
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันย์สินีจากุพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดอุบลราชธานีปี 2559.” **วารสารวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยอสงครณในพระบรมราชูปถัมภ์.**  
ประจำเดือนมกราคม - เมษายน2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

# สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 โครงการ ดังนี้**

1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)
3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย
5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด  
ดังนี้

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

**1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
<b>1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

## 2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)

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

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่					
รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

#### 4. ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย

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



4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

#### 5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

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

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข  
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

ตาราง 23(ต่อ)

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

๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์	เกศศรีพงษ์ศา	กรรมการ
๒.๕ อาจารย์ ดร.สรรเพชร	เพ็ญรัตน์	กรรมการ
๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด	สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ	แก้วศรี	กรรมการ
๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช	กิตติธนาจรุจน์	กรรมการ
๒.๙ อาจารย์เฉลิมเกียรติ	เย็นเพชร	กรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์นงนุช	หอมเนียม	กรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา	ศรีสุข	กรรมการ
๒.๑๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์	ปิ่นสกุล	กรรมการ
๒.๑๓ นางธนาภร	จรูญรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นางสาวพัชรียา	รัตนพันธ์ศักดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕ นายมานะ	สลุบพล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๖ นายณัฐวัฒน์	โชคสุทธิสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

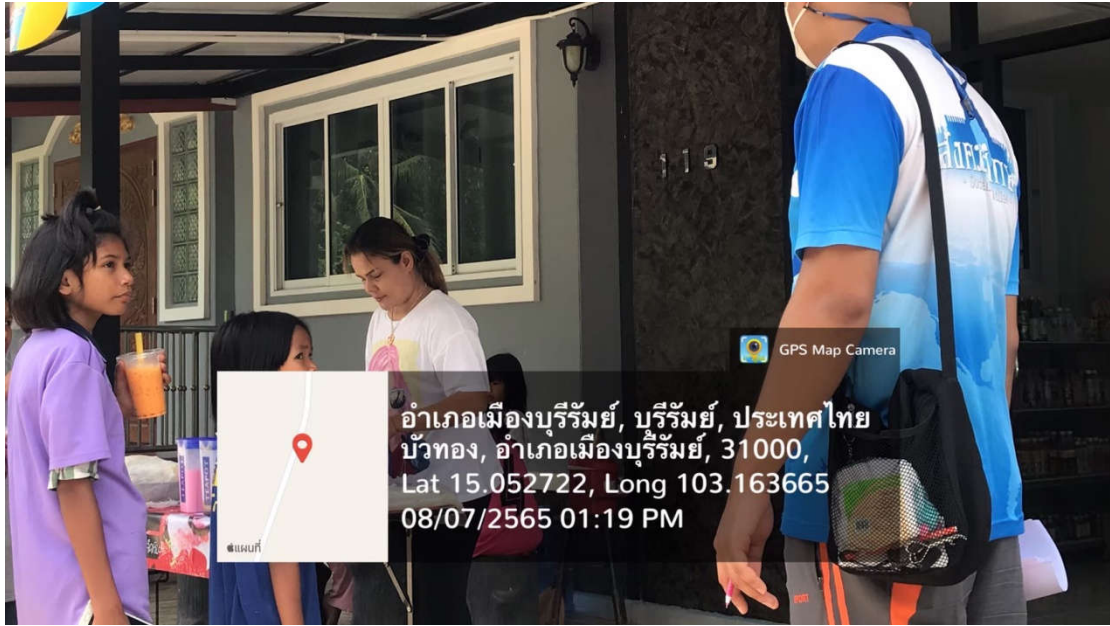
๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์
๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้ บรรลุผลตามข้อมูลและหลักฐานประกอบ
๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



**แบบสอบถาม**  
**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทองอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้**

- 1.ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว
- 2.ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)
3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
- 4.ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย
- 5.ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**คำชี้แจง:**โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

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

**1. ด้านสาธารณสุข- งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
<b>1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณWi-Fiมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

## 2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)

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

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณWi-Fiมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3.ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่					
รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณWi-Fiมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

#### 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณWi-Fiมีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

## 5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

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

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณWi-Fiมีคูปองและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



