

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเต็น
อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 2) งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) งานบริการไฟฟ้า 4) งานบริการรับชำระภาษี 5) งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ การให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่ปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.91) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.05 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้

2.1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ บอร์ดเว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2.2 งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ บอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับ ผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

2.3 งานบริการไฟฟ้า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความสุภาพ ภิรมยมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

2.4 งานบริการรับชำระภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการรับชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากับ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความสุภาพ ภิรมยมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมี

ความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอ สำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

2.5 งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

ตำบล

อันเนื่องมด้อมตน

1. อยากให้ปรับปรุงในเรื่องมารยาทของเจ้าหน้าที่ในโรงบาลส่งเสริมสุขภาพ
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนบริการดีมาก ยิ้มแจ่มใส มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
3. อยากให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำร่าหน้าและรอรอบหมู่บ้าน
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ให้บริการดีมาก

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

ไม่เป็นที่เรียบร้อย ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอในการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอธิบายข้อมูลไม่เข้าใจ
2. สถานที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีขนาดเล็กดูไม่สวยงาม เก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้
3. สมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละหมู่บ้านส่วนใหญ่เห็นด้วย

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ไม่ปรับปรุง)

สถานที่ทำงานให้มีสะอาดเรียบร้อย

หรืออื่นในการทำงาน

1. อยากให้ปรับปรุงสถานที่ราชการ ให้มีความรวดเร็วฉับไวมากกว่านี้ (ด้านบริการ)
2. สถานที่องค์การบริหารส่วนตำบล คับแคบเกินไป (สำนักงาน) ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสะอาดเรียบร้อย
3. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรให้ความร่วมมือใส่ใจมากกว่านี้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้ว แต่ให้ดีกว่านี้อีกปรับปรุงด้านคำพูด ด้านมารยาท
5. อยากให้มีโครงการอะไรบางอย่างใหญ่ในชุมชน

คำนำ

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีการรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานของกรรพช.ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ปลัดตำบล สมาชิกสภาตำบล หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	74
สรุปผล.....	74
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	92
ภาคผนวก ข คู่มือภาพของเครื่องมือ.....	101
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	104
ภาคผนวก ง ภาพการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น แบ่งเขตการปกครอง.....	10
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	11
2.3 สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น.....	12
2.4 การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน.....	13
2.5 จำแนกตามศาสนา ที่มาผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล (รูปที่ 2) 2559.....	20
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	46
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	48
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	49
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	50
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนงาน บริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านช่องทางการให้บริการ.....	51
4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	52
4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

สารบัญ	หน้า
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	54
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	55
4.30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	56
4.31 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	57
4.32 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
4.33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า โดยรวมและ เป็นรายด้าน.....	59
4.34 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านขั้นตอน การให้บริการ.....	60
4.35 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านช่องทางการให้บริการ.....	61
4.36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	63
๔.๑๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับชำระ ภาษีโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	64
๔.๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับชำระ ภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	65
๔.๒๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับชำระ ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	66
๔.๒๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับชำระ ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	67
๔.๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับชำระ ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
๔.๒๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	69
๔.๒๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	70
๔.๒๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๒๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	72
๔.๒๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	73

สารบัญรูปลูกภาพ

	หน้า
== บทแนวคิดงานวิจัย.....	4
== บทที่อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเต็น.....	8

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็น รูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยังมีส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชน เป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงาน เกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหาร

ในการพัฒนาระบบการบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของประชาธิปไตยคือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการของบ้านเมืองให้แก่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนมาเป็นผู้มีอำนาจบริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินการ มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (กรมการปกครอง, 2550 : 1)

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 2) งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) งานบริการไฟฟ้า 4) งานบริการรับชำระภาษี 5) งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และจากนี้คือการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของตำบล ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยครอบคลุมพื้นที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ จำนวน 4,222 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยครอบคลุมพื้นที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างและส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิค

วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ
ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี
พ.ศ. 2562

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในงานบริการ
ดังนี้

1. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
2. งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. งานบริการไฟฟ้า
4. งานบริการรับชำระภาษี
5. งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

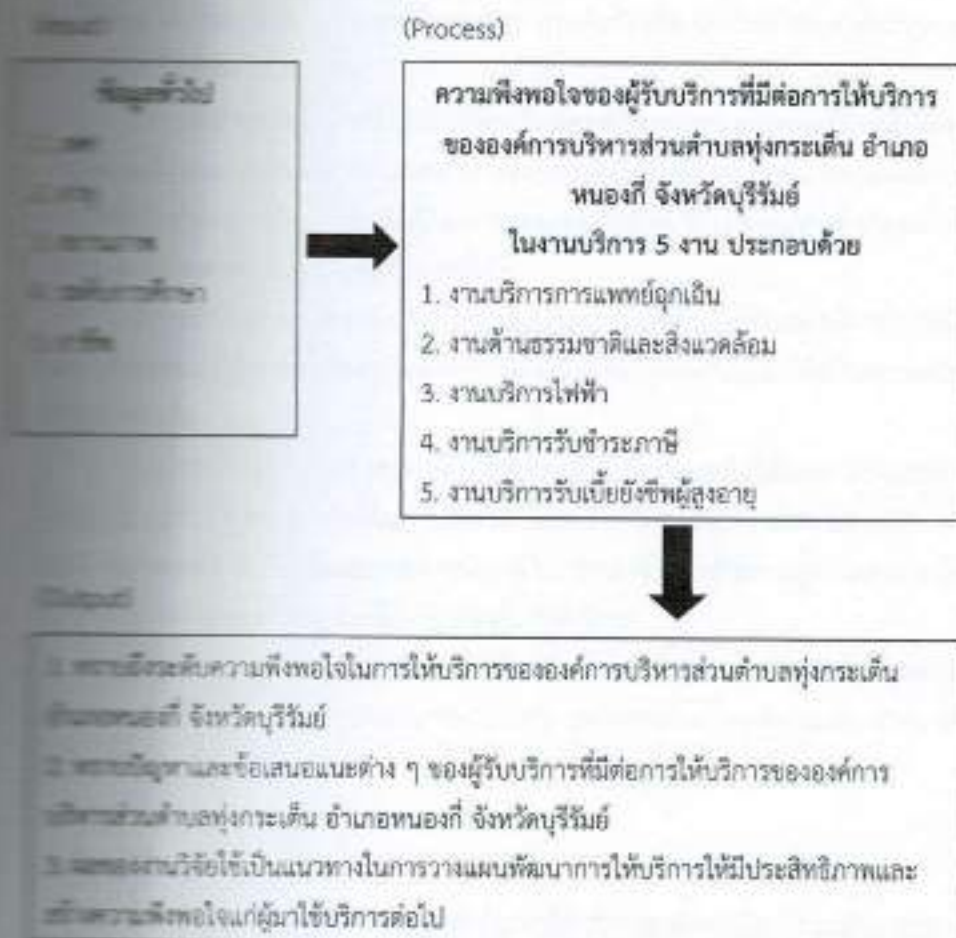
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือน สิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2562

00000000000000000000000000000000

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พิกุลทอง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2562 จากการศึกษาแนวคิดและ
สมมติฐานวิจัยที่ผู้วิจัยจะ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการดังแสดงในรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยการ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหาร
ระดับท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มี การเปลี่ยนแปลงรวมเงินอุดหนุนในงบประมาณที่ส่งมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ หนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็น ลักษณะส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็น คนที่เลือกขึ้นเป็นตัวแทนเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้อปท. ดำเนินงานได้ ลักษณะอิสระ พิจารณาความถึง รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การมีอำนาจรัฐและตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นรอบ พื่อต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของ บุคคลนั้นได้เหมาะสม ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ พื่อใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลนั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งต้องสุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ พร้อมที่จะตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

เครื่องมือที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้พิจารณาปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและ ผลิตภาพเพื่อตอบสนองให้ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น

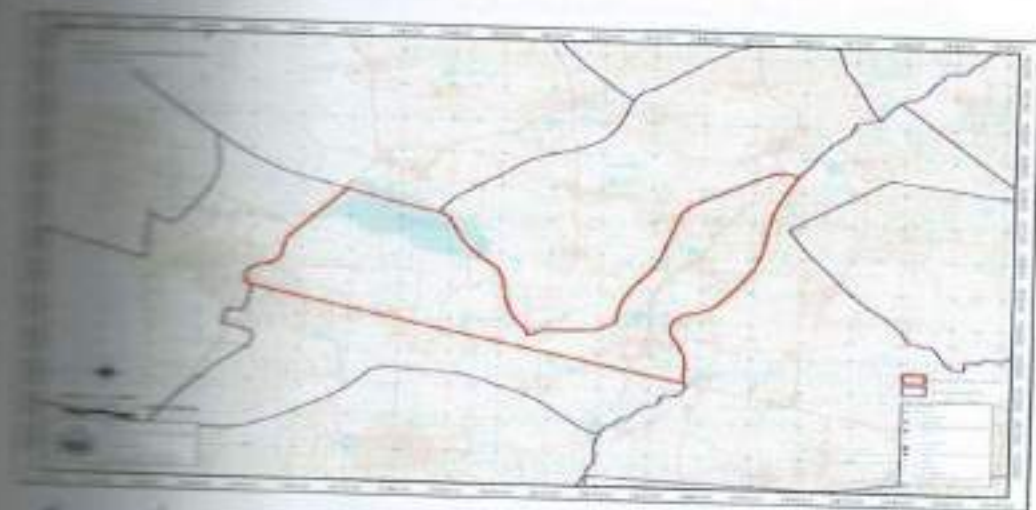
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ตั้งอยู่เลขที่ 35 หมู่ 6 บ้านหนองคู หมู่ 1 ตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น มีพื้นที่ของอำเภอหนองกี่ ตำบลทุ่งกระเด็นเป็นตำบลหนึ่งใน 10 ตำบลของอำเภอหนองกี่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอหนองกี่ ประมาณ 9.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ 28.20 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ 4 ตำบล ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเยี่ยมพราสาท อำเภอหนองกี่ |
| ทิศใต้ | มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนอะราง อำเภอหนองกี่ |
| ทิศตะวันออก | มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยค อำเภอนางรอง |

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระต่าพัฒนา
อำเภอหนองกี่



ภาพที่ 2.2 แผนที่อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระต่า

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลทุ่งกระต่า อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 200 เมตร ด้านตะวันตกและด้านตะวันออกเป็นที่ราบสูง และลาดต่ำลงมาทางทิศกลาง ซึ่งเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนด้านทิศเหนือเป็นที่ราบสูง มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 24 ตัดผ่านทางตอนใต้ของตำบล ซึ่งเป็นเส้นทางไปยังประเทศลาวที่จังหวัดมุกดาหารและประเทศกัมพูชาที่จังหวัดสุรินทร์และจังหวัดศรีสะเกษ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรือเกิดภัยแล้งซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 - 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม และอาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดเขื่อนแรงและ

มีปริมาณน้ำฝนเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตตำบลทุ่งกระเด็น ไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 300 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนพฤศจิกายน 1 - 2 ตำบล เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจจะมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 15 % ดินเหนียวปนทรายประมาณ 10 %

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หมู่บ้าน 2 คน ตามกฎหมายที่กำหนด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น 1 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น 14 คน รวมทั้งหมด 16 คน

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น (มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง) ซึ่งเป็นผู้ควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลทุ่งกระเด็น เดิมเป็นหมู่บ้านหนึ่งของตำบลหนองกี่ ราษฎรที่มาตั้งถิ่นฐานทำมาหากินและอยู่อาศัยอพยพมาจากอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และอำเภอต่างๆ ของจังหวัดสุรินทร์

จากสภาตำบลยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2533 และปรับขนาดจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กเป็นขนาดกลาง ในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2553

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ตั้งอยู่เลขที่ 35 หมู่ 6 บ้านหนองคู หมู่ 1 ตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น มีพื้นที่ครอบคลุมเขตเทศบาลตำบลหนองกี่ ตำบลทุ่งกระเด็นเป็นตำบลหนึ่งใน 10 ตำบลของอำเภอ

อาณาเขตติดต่อกับการอำเภอหนองกี่ ประมาณ 9.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ 28.20 ตารางกิโลเมตร
มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ 4 ตำบล ดังนี้

- ทิศเหนือ** มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขียปราสาท
อำเภอหนองกี่
- ทิศใต้** มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนอะราง
อำเภอหนองกี่
- ทิศตะวันออก** มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยค
อำเภอนางรอง
- ทิศตะวันตก** มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา
อำเภอหนองกี่

ภาพที่ 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา แบ่งเขตการปกครองดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	บ้านสระขุด	นายอุทัย ภูหลาบ	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านตลาด	นายรักษชัย สุธีรพันธ์	กำนันตำบลทุ่งกระตาด
3	บ้านโนนสวรรค์	นายวิโรจน์ วันแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านเกาะเกตุ	นายสุตถอนม ท่อชู	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านสระโบราณ	นายบรรจง ยวกโสง	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองคูใหญ่	นายคุณ ทองดวง	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านโคกสะอาด	นายวาสนา สังข์วิเศษ	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านหนองหัวหมู	นายอนันต์ โหม่งกระโทก	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านโนนสระขุด	นางชัยรัตน์ แก้วปราการ	ผู้ใหญ่บ้าน

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนาได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหาร

ส่วนตำบล เป็น 1 เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาออกเป็น 1 เขต ดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาด (มา

จากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง) ซึ่งเป็นผู้ควบคุม และ

โดยมีอำนาจบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและ
พนักงานส่วนตำบล

โดยมีสิทธิองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้าง รอง
นายกเทศมนตรีการบริหารส่วนตำบลทุกระดับ และรับผิดชอบ ควบคุม ดูแลราชการประจำของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือ
คำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับมอบหมาย

2. ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ
ประชาชน หมู่ที่ 2 คน ตามกฎหมายที่กำหนด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุกระดับ ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรอง
ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับ 1 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ
ระดับ 16 คน รวมจำนวน 16 คน

3. ประชากร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับ ณ เดือน
กุมภาพันธ์ 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,222 คน เป็นชาย 2,122 คน เป็นหญิง 2,100 คน จำนวน
หลังคาเรือน 1,337 หลังคาเรือน เมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อ
พื้นที่ทั้งหมดจะมีค่าประมาณ 149 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลสำนักทะเบียน กรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย) จำนวนประเภท ชาย/หญิง ตามตารางในแต่ละหมู่บ้านดังนี้
ตารางที่ 22 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรจำแนก		รวม	หลังคาเรือน	หมายเหตุ
	ชาย	หญิง			
หมู่ที่ 1	337	350	687	161	
หมู่ที่ 2	-	-	-	-	พื้นที่ทั้งหมดอยู่ใน เขตเทศบาล. หนองกี่
หมู่ที่ 3	166	179	345	100	พื้นที่บางส่วนอยู่ ในเขตเทศบาล. หนองกี่

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรจำแนก		รวม	หลังคาเรือน	หมายเหตุ
	ชาย	หญิง			
บ้านเกาะเกตุ หมู่ที่ 4	123	87	210	65	พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลหนองกี่
บ้านสระโบราณ หมู่ที่ 5	187	181	368	162	พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลหนองกี่
บ้านหนองคูใหญ่ หมู่ที่ 6	392	408	800	205	
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 7	416	399	815	186	
บ้านหนองหัวหมู หมู่ที่ 8	225	220	445	115	
บ้านใหม่สระขุด หมู่ที่ 9	276	276	552	143	
รวม	2,122	2,100	4,222	1,137	

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น มีโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ 3 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนโคกคาม
2. โรงเรียนบ้านสระขุด
3. โรงเรียนบ้านหนองหัวหมู และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทุ่งกระเด็น จำนวน 2 ศูนย์ ได้แก่

- (1) ศูนย์วัดสามัคคีศรีธารารม
- (2) ศูนย์วัดสระขุด ได้ก่อสร้างใหม่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น จาก

งบประมาณกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ตารางที่ 2.3 สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็นจำแนกตามระดับการศึกษา
ที่มาผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล(จปฐ.2)ปี 2559 ดังนี้

การศึกษา	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	จำนวนรวม (คน)
ไม่จบศึกษา	31	49	80
ต่ำกว่า ป.4	80	80	160
ป.4 - ป.6	843	844	1,687
ม.ศ.1 - ม.ศ.3	0	0	0
ม.1 - ม.3	246	258	504
ม.ศ.4 - ม.ศ.5	0	0	0
ม.4 - ม.6	125	202	327
ปวช.	19	9	28
ปวส.	30	22	52
ปริญญาตรี	49	88	137
ปริญญาโท	0	0	0
ปริญญาเอก	0	0	0
อื่นๆ (สูงกว่าปริญญาตรี)	5	7	12
รวมทั้งหมด	1,461	1,618	3,079

หมายเหตุ * จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้าน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 - 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 - 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริม อาหารกลางวัน ให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

ตารางที่ 2.4 การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งกระเด็น
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสระขุด		1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		3 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		4 คน
- จำนวนนักเรียน		96 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสามัคคีศรีโพธิ์ธารธรรม		1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนนักเรียน		31 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่อบต.ทุ่งกระเด็น	จำนวน 3 แห่ง	
2.1 โรงเรียนบ้านสระขุด		
ระดับก่อนประถมศึกษา		
- จำนวนนักเรียน	33 คน	
ระดับประถมศึกษา		
- จำนวนนักเรียน	120 คน	
ระดับมัธยมศึกษา 1-3		
- จำนวนนักเรียน	69 คน	
รวมจำนวนนักเรียนทั้งหมด	322 คน	
รวมจำนวนครู	18 คน	
2.2 โรงเรียนโคกคาม		
ระดับก่อนประถมศึกษา		
- จำนวนนักเรียน	26 คน	
ระดับประถมศึกษา		
- จำนวนนักเรียน	79 คน	
รวมจำนวนนักเรียนทั้งหมด	105 คน	
รวมจำนวนครู	8 คน	

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งกระเด็น
23 โรงเรียนบ้านหนองหัวหนู	20 คน	
ระดับก่อนประถมศึกษา		
- จำนวนนักเรียน	84 คน	
ระดับประถมศึกษา	104 คน	
- จำนวนนักเรียน	8 คน	
รวมจำนวนนักเรียนทั้งหมด		
รวมจำนวนครู		

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการมีสุขภาพบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือองค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกัน ระดมให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้อาหารเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสระชุด สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน

1 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น มีสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองกี่ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจประจำตำบล ตำรวจหมู่บ้าน คอยให้บริการประชาชนในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและยังมีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ

ของอำเภอหนองกี่ และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น (อปท.) คอยให้บริการประชาชนเมื่อเกิดอัคคีภัยและวาตภัยและสาธารณภัยต่างๆจากพื้นที่ภัยประจำตำบล

ข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองกี่ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ฝึกอบรมเนื่องจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
- (5) ตั้งโครงการส่งเสริม ฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น
- (6) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 24 สายโชคชัย - เดชอุดม

5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนหลังคาเรือนที่ใช้ไฟฟ้า มีใช้ทุกหลังคาเรือนของพื้นที่ทั้งหมด

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจาก

พื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

5.3 การประปา

การประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ยังขาดแคลนน้ำประปาใช้ อุปโภคบริโภคอยู่เนื่องจากบางพื้นที่เป็นที่ราบสูง และมีปัญหามกภัยแล้ง พื้นที่บางแห่งแห้งแล้ง ขาดเงา ไม่มีน้ำ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งได้นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

5.4 โทรศัพท์

- (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 8 เครื่อง
- (2) เสาอากาศรับส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AIS 2 แห่ง
- (3) จุดบริการอินเทอร์เน็ตตำบล 2 แห่ง
- (4) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตตำบลทุ่งกระเด็นไม่มีไปรษณีย์ ๓

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม การเพาะปลูก ในเขต อบต.ทุ่งกระเด็น มีการเพาะปลูกพืชที่สำคัญ คือ การเพาะปลูกข้าว ซึ่งมีการเพาะปลูกมากกว่าพืชชนิดอื่น พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่ราบจึงเหมาะแก่การปลูกข้าว นอกจากการปลูกข้าวแล้วยังมีการปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น อ้อย มันสำปะหลัง ยางพารา ทุเรียนปัดสี และไม้และพืชผัก อีกด้วย

ลักษณะการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในเขต อบต.ทุ่งกระเด็น มีดังนี้

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 70 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำน้ำ (ลำคลอง) ไหลผ่าน เหมาะแก่การปลูกข้าว ที่ดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพส่วนใหญ่ของประชากรจึงเป็นการประกอบ

อาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ ข้าว นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปิ่นไม้ไผ่และก๊าซ	จำนวน	4	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	1	แห่ง
- อุตสาหกรรมขนาดเล็ก	จำนวน	4	แห่ง
- โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	9	แห่ง
- โรงสีขนาดใหญ่	จำนวน	1	แห่ง
- ศูนย์บริการซ่อมรถ	จำนวน	9	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	60	แห่ง
- ร้านผลิตเส้นขนมจีน	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านเสริมสวย/ตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	7	แห่ง
- ลานดินเก็บของเก่า	จำนวน	3	แห่ง
- โกดังเก็บของ	จำนวน	4	แห่ง
- บ้านเช่า/รีสอร์ท	จำนวน	3	แห่ง
- ฟาร์มไก่	จำนวน	2	แห่ง
- โฮลเฮลล์	จำนวน	2	แห่ง
- ฟาร์มไก่	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านค้าแคร์	จำนวน	1	แห่ง
- ประปา	จำนวน	1	แห่ง
- ห้องคาราโอเกะ	จำนวน	1	แห่ง
- ห้องนวดแผนโบราณ	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	2	แห่ง
- ผลิตยิฐบล็อก/เสาปูน	จำนวน	2	แห่ง
- เสาสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน	2	แห่ง

การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็นไม่มีการประมง)

การปศุสัตว์

- การปศุสัตว์ ในเขตอบต.ทุ่งกระเด็น มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการจำหน่าย เช่น วัว ควาย สุกร ไก่ เป็ด กวาว โดยมีฟาร์มระบบเปิดมีการจัดการที่ถูกต้อง ไม่ส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำและสิ่งแวดล้อม

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ฯลฯ

6.4 การบริการ

รีสอร์ท	3	แห่ง
ร้านอาหาร	5	แห่ง
ฟิตเนส	1	แห่ง
ร้านเกมส์	2	แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวแต่มีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำทุ่งกระเด็น มีพื้นที่ประมาณ 2,500 ไร่ ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จัดงานประเพณีที่สำคัญของอำเภอและตำบล เช่น ประเพณีบุญบั้งไฟ แห่เรือ อีกทั้งยังใช้น้ำจากแหล่งน้ำดังกล่าวในการอุปโภคเป็นแหล่งน้ำดิบในการผลิตเป็นน้ำประปาและอุตสาหกรรมน้ำดื่มในอำเภอ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการขุดลอกตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำทุ่งกระเด็น ภายใต้แผนปฏิบัติการป้องกันเจ็ทปี 2555 จากกรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 9 แห่ง (มีคนงานไม่เกิน 30 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่ไม่เกิน 1 ล้านบาท)

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (โรงสีขนาดใหญ่) จำนวน 1 แห่ง (มีคนงานไม่ต่ำกว่า 30 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 1 ล้านบาท)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	-	แห่ง
สถานีบริการน้ำมัน	4	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง
ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง
ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	60	แห่ง
มินิมาร์ท	1	แห่ง
โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มเลี้ยงโค
2. กลุ่มเลี้ยงสุกร
3. กลุ่มเลี้ยงจิ้งหรีด

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไม่รับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศปัญหาที่พบ คือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะเพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นท้องไร่คือ ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็นส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ทั้งสิ้น 6 แห่ง มีโบสถ์คริสต์จักร 1 แห่ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลทุ่งกระเด็นได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือขายมีจำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื้อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากอ่างเก็บน้ำทุ่งกระเด็น ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อยไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

ในพื้นที่ของตำบลทุ่งกระเด็นส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน อ่างเก็บน้ำทุ่งกระเด็น แหล่งน้ำ ดินไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ต้องการและไม่ตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความ

คือการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางกลับกัน ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่พึงพอใจเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

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

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

ริภา วงศ์บุยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่น่าพอใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการศึกษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีขึ้นและให้มีประสิทธิภาพ

ณัฏฐ์ โห้โสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพิทุโชวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย ทิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ซื้อบริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์และศีลธรรมอันดีงาม

อนุก กฤษณีย์ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการบริการนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัญญา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับซึ่งมีสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในพฤติกรรมที่รับรู้ได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความพึงพอใจจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความอยู่ดีมีสุขของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละประเภทดังนี้ การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ คำคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความพึงพอใจจากผู้บุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ ซึ่งเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นมีให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมรวมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาใช้บริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกิมช้วน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจ (มีหลาย) 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการให้มีข้อมูลที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณและผู้เกี่ยวข้องจะไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความพอใจ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย ทิศาสบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมๆ กันที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแต่ละด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของคนว่าได้รับการบริการที่ดีหรือไม่เพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการกลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อ การบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

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

เอี่ยมใส โจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ โดยพิจารณาทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ระพีพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่มีตัวตนเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือการบริการจะมอบจะทันที่ที่มีการให้บริการ

สมิธ สัจฉกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก

การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการจัดการจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เมื่อเป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้สอยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ใช้ท่า ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าสิ่งที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ การสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการและผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอไว้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใด ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีลักษณะจับต้องได้ หรือไม่สามรถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการให้บริการเป็นลักษณะท้องถิ่นในการพิจารณาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการเป็นสังคม วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยโดยยึดบริการ ดังนี้

2. การปรับปรุงมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

- 2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 3.7 ทำงานเป็นทีม
 - 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยืนหยัดเข้มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉบับไว
 - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
 - 4.5 เหมาะสมโอกาส
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี

5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน

6.8 ต้อนรับด้วยความเที่ยร

6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

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

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เพราะ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการ ที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคำต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ถูกคำได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยัง แสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความ ต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการ ให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่ง เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

สุธีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อ ค้นหาปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้
4. Access การเข้าถึงง่ายให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีการยกย่อง

ของผู้รับบริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า
 ทรานเข้าใจและได้รับคำตอบไขข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ยอบุณสบาของของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า ลูกค้าเข้าใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็น
 ได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ
 ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยัง
 พพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ
 การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง
 แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความ
 คาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก
 ลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ
 เกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service
 Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมิน
 และปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

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

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้
 กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม
 ขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถ

ตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

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

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พุ่งชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พุ่งชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึ่งมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่มีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

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

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศูนย์นิติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัด ออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนตุล (2549) ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไกรอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ "ตรวจทางปกครอง" (Police Administrative) และ "บริการสาธารณะ" (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มีใช้เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

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

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐบาลควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆ ที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขภาพ
 อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้
 ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธา
 ต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและ
 มั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ
 เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการ
 แบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสิทธิ์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอย่าง
 หนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการ
 อย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ใน
 สถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จ
 เพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้
 เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน
 โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ
 ต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมี
 คุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ วัฒนจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความ
 จำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา
 โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น
 ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจาก
 สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับ
 คุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้
 องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลัก
 แห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน

ท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจ มีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นารีรัตน์ ชูชัยนา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงสวิทย์กร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระดับ 8

วรุณี เขาวนัสชุม และดวงดา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทมระกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง

ท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

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

สุธรรม ชนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

อาบีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ จำนวน 6,278 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระแต อำเภอนบพิตำ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 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 งาน ได้แก่ 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉินจำนวน 20 ข้อ 2) งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ 3) งานบริการไฟฟ้า จำนวน 20 ข้อ 4) งานบริการการรับชำระภาษีจำนวน 20 ข้อ 5) งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 20 ข้อ และ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 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 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบ

หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (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 (ตารางที่ 3.1 ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.7858 - 0.9573 (ตารางที่ 3.1 ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 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 จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่าน อาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระแต็น อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระแต็น อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
2. งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. งานบริการไฟฟ้า
4. งานบริการรับชำระภาษี
5. งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 404	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	181	44.80
1.2 หญิง	223	55.20
รวม	404	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	53	13.12
2.2 30 - 40 ปี	83	20.54
2.3 41 - 50 ปี	99	24.50
2.4 50 ปีขึ้นไป	169	41.83
รวม	404	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	74	18.32
3.2 สมรส	285	70.54
3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	45	11.14
รวม	404	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	217	53.71
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	71	17.57
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	62	15.35
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	34	8.42
4.5 ระดับปริญญาตรี	16	3.96
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.99
รวม	404	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = 404	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	140	34.65
5.2 รับจ้างทั่วไป	128	31.68
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	7.92
5.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	25	6.19
5.5 พนักงานบริษัท	13	3.22
5.6 อื่นๆ	66	16.34
รวม	404	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	155	38.37
6.2 5,000 - 10,000 บาท	153	37.87
6.3 10,001 - 15,000 บาท	61	15.10
6.4 15,001 - 20,000 บาท	13	3.22
6.5 20,001 - 25,000 บาท	17	4.21
6.6 25,000 บาทขึ้นไป	5	1.24
รวม	404	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	150	37.13
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	133	32.92
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	121	29.95
รวม	404	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน (ร้อยละ 55.20) และเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน (ร้อยละ 44.80)

2. อายุส่วนใหญ่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 169 คน (ร้อยละ 41.83) รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.50) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.54) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.12)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 285 คน (ร้อยละ 70.54) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.32) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.14)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 217 คน (ร้อยละ 53.71) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.57) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.35) อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.42) ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 3.96) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.99)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรวม/ประมง จำนวน 140 คน (ร้อยละ 34.65) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน (ร้อยละ 31.68) อื่นๆ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.34) รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 7.92) และพนักงานบริษัท จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.22)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.37) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 37.87) ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.10) ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.21) ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.22) และระหว่าง 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.24)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.13) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 32.92) และมากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 29.95)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4.20	0.82	83.91	มาก
2. งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.12	1.01	82.44	มาก
3. งานบริการไฟฟ้า	3.95	0.90	78.94	มาก
4. งานบริการรับชำระภาษี	3.85	0.91	76.93	มาก
5. งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.15	0.90	83.02	มาก
โดยรวม	4.05	0.91	81.05	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.82) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.90) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.101) งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.91)

1. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ดังตารางที่ 4.3 – 4.7

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.42	86.92	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.73	0.96	74.62	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.97	87.95	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.95	86.14	มาก
โดยรวม	4.20	0.82	83.91	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.97) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.42) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.95) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.11	0.22	82.30	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.02	0.44	80.46	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.50	92.53	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.96	0.45	99.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ	4.01	0.50	80.11	มาก
โดยรวม	4.35	0.42	86.92	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.45) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.50) และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.22) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.17	0.77	83.45	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	3.59	0.98	71.72	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	3.91	1.01	78.16	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.45	1.02	68.97	ปานกลาง
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	3.54	1.00	70.80	มาก
โดยรวม	3.73	0.96	74.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้ออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.77) จุด/ช่องทางการให้บริการ
มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 1.01) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ
เพียงพอ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.98) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น
โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 3.54$,
S.D. = 1.00) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.02)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.84	1.00	76.78	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	1.02	76.21	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.37	1.05	87.47	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	5.00	0.73	100	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.97	1.04	99.31	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.97	87.95	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ
มากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่
ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.73) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 1.04) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ
ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 1.05) ความสุภาพ กิริยามารยาทของ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 1.00) และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ
ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.02)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.59	0.89	91.72	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.54	1.02	90.80	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.31	0.99	86.21	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.07	0.81	81.49	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.02	1.03	80.46	มาก
โดยรวม	4.31	0.95	86.14	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือ
และเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.89) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ
อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 1.02) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D.
= 0.99) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ
และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.81) และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 1.03)

2. งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ 4.8 – 4.12

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.95	76.23	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.25	1.02	84.92	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	1.02	85.52	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	1.05	83.08	มาก
โดยรวม	4.12	1.01	82.44	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.01) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 1.02) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$,
S.D. = 1.02) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.05) และด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.73	0.95	74.60	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	0.98	73.56	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	0.92	75.17	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	3.74	0.84	74.83	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.15	1.04	82.99	มาก
โดยรวม	3.81	0.95	76.23	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.04) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.92) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.84) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.95) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.98)

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.83	0.92	76.67	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.26	0.98	85.29	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.62	1.06	89.21	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	1.06	89.20	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.05	1.07	81.03	มาก
โดยรวม	4.25	1.02	84.92	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 1.02) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53)
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 1.06)จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก
และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.98) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น
โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.05$,
S.D. = 1.07) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	1.01	86.44	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.90	79.08	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	1.01	88.97	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.67	1.05	93.45	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	3.98	1.12	79.66	มาก
โดยรวม	4.28	1.02	85.52	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 1.05) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 1.01) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 1.01) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.12) และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.20	1.15	84.02	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.76	1.03	75.17	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.57	1.01	91.38	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	3.75	0.95	74.94	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.49	1.08	89.89	มาก
โดยรวม	4.15	1.05	83.08	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 1.01) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 1.08) การจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 1.15) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 1.03) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.95)

3. งานบริการไฟฟ้า ดังตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า โดยรวม และเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการไฟฟ้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.74	90.05	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.83	0.98	76.53	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.93	76.11	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	0.96	73.08	มาก
โดยรวม	3.95	0.90	78.94	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.74) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.93) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการไฟฟ้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.01	0.87	80.11	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.98	0.92	99.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	0.97	75.63	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.75	0.95	94.94	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.74	90.05	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า
ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 5.00$,
S.D. = 0.00) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.92) ความเป็นธรรมของขั้นตอน
วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.95) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.87) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ
แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.97)

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองก๊ก จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการไฟฟ้า ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.82	0.95	76.44	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	3.80	0.91	76.09	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	3.91	1.06	78.16	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.75	1.00	75.06	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	3.84	0.98	76.90	มาก
โดยรวม	3.83	0.98	76.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองก๊ก จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า
ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องการ
ให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 1.06) ความสะดวกในการขอรับบริการตาม
ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น
($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.98) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.95)
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.91) และมีช่องทางการ
ให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการไฟฟ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3.74	0.91	74.71	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.98	81.15	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	0.87	75.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	3.70	0.95	74.02	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	3.74	0.91	74.83	มาก
โดยรวม	3.81	0.93	76.11	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของการ
แต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.98) ความเอา
ใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.87) ความ
สุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ
สิ่งตอบแทนมีค่าเท่ากัน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.91) และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย
ได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	3.51	1.02	70.23	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.67	1.05	73.33	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	3.68	1.00	73.68	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	3.69	0.92	73.79	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.72	0.81	74.37	มาก
โดยรวม	3.65	0.96	73.08	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.81) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.92) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 1.00) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.05) และการจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.02)

4. งานบริการรับชำระภาษี ดังตารางที่ 4.18 – 4.22

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับชำระภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.92	75.98	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.92	0.86	78.39	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.88	78.51	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	0.98	74.83	มาก
โดยรวม	3.85	0.91	76.93	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.33) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.44) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเต็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเต็น งานบริการรับชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	3.89	0.94	77.70	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.80	0.90	75.98	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.82	0.95	76.32	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	3.71	0.94	74.25	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ	3.78	0.90	75.63	มาก
โดยรวม	3.80	0.92	75.98	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเต็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความ
คล่องตัว ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.46) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.54)
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.73) และ
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.37	96.44	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	3.81	0.91	76.21	มาก
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	3.66	1.06	73.10	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.71	1.00	74.25	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	3.60	0.97	71.95	มาก
โดยรวม	3.92	0.86	78.39	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.37) จุด/ช่องการ
ให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.91) มีช่องทางการให้บริการ
ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.00) จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย
($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 1.06) และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์
แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.97)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.94	0.90	78.74	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.80	78.51	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	0.87	76.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	4.01	0.95	80.23	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	3.91	0.88	78.28	มาก
โดยรวม	3.93	0.88	78.51	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและ
ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.95) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.90) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.80) ความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.88) และความเอาใจใส่
กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	3.68	1.02	73.68	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.80	0.99	75.98	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	3.74	0.86	74.83	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	3.80	0.99	75.98	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	3.68	1.02	73.68	มาก
โดยรวม	3.74	0.98	74.83	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ
อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์
สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.98) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้
ผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.86) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น
หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และความครบถ้วน
ของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 1.02)

5. งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ดังตารางที่ 4.23 – 4.27

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.87	85.84	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.13	0.91	82.55	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.91	82.55	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.94	81.10	มาก
โดยเฉลี่ย	4.15	0.90	83.02	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.87) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.91) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี่ยงชีฟ
ผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.02	0.81	80.46	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96	0.85	79.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	0.91	84.94	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.92	0.92	98.39	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ	4.31	0.86	86.21	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	0.87	85.84	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี่ยงชีฟ
ผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.92$,
S.D. = 0.92) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.31$,
S.D. = 0.86) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$,
S.D. = 0.91) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.02$,
S.D. = 0.81) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.22	0.81	84.37	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.24	0.90	84.71	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.08	0.92	81.61	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.13	0.97	82.64	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	3.97	0.94	79.43	มาก
โดยเฉลี่ย	4.13	0.91	82.55	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการ
มีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.90) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.81) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.97) จุด/ช่อง
ทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.92) และความสะดวกในการขอรับ
บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ
E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเด็น งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.09	0.83	81.84	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.95	81.49	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.15	0.88	82.99	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	3.98	0.85	79.66	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.35	0.92	87.01	มาก
โดยเฉลี่ย	4.13	0.89	82.60	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริต
ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.92) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.88) ความสุภาพ
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.83) ความเหมาะสมของการแต่งกาย
บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.95) และเจ้าหน้าที่ให้
คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งกระเต็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของตำบลทุ่งกระเต็น งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	3.81	0.92	76.21	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.33	0.96	86.55	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.06	0.92	81.26	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.00	0.97	80.00	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน	4.07	0.95	81.49	มาก
โดยเฉลี่ย	4.06	0.94	81.10	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเต็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอก
แบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.96) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.95) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ
($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.92) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ
โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.97) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับ
บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.81$,
S.D. = 0.92)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 2) งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) งานบริการไฟฟ้า 4) งานบริการรับชำระภาษี 5) งานบริการรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.91) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.05 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2.2 งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

ประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

2.3 งานบริการไฟฟ้า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความสุภาพ ปรียามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

2.4 งานบริการรับชำระภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการรับชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

2.5 งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตาม

ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับการออกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้เข้ารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อยากให้ปรับปรุงในเรื่องมารยาทของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนบริการดีมาก อื่นแจ่มใส มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
3. อยากให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำรางน้ำและร่องรอบหมู่บ้าน
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ให้บริการดีมาก

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอธิบายข้อมูลไม่เข้าใจ
2. สถานที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีขนาดเล็กดูไม่สวยงาม เก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอในการให้บริการ
3. สมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละหมู่บ้านส่วนใหญ่เห็นด้วย

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อยากให้ปรับปรุงสถานที่ราชการ ให้มีความรวดเร็วฉับไวมากกว่านี้ (ด้านบริการให้ปรับปรุง)
2. สถานที่องค์การบริหารส่วนตำบล คับแคบเกินไป (สำนักงาน) ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสะอาดเรียบร้อย
3. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรให้ความร่วมมือใส่ใจมากกว่านี้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้ว แต่ให้ดีกว่านี้อีกปรับปรุงด้านคำพูด ด้านมารยาท
5. อยากให้มีโครงการขยะถังใหญ่ในชุมชน

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน ให้บริการที่หลากหลาย มีความสะดวกในการขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยวูฒิ เซาว์นสุชม และ ดวงดา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีรัตน์ ชูอัมเฒา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่นี้อายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐานรองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

2. งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระแต อำเภอนาทม จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสะดวกและเพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการ ที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือ

พระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานบริการไฟฟ้า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกในการขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอเพียงพอสําหรับผู้ที่มาใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวงสุขุม และดวงดา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกัน 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 ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาวิรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่

ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเที่ยวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. งานบริการรับชำระภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยสะดวกในการขอรับบริการ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ การอธิบายมีความชัดเจน แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรื่องตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ มีความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลียมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอึดอัดแน่นแฟ้น ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

5. งานบริการรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็น อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการบริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน รวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยัสนิ จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 การกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประจักษ์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตกอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

1.2 ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

1.3 เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทต่อผู้มาขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในตำบล เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของตำบล

2.3 ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสอบถามเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้ตำบลสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ หรือแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในปิงปวงขนาดถัดไป

บรรณานุกรม