

## รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย  
จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2563

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
กันยายน 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีทางวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านบริการกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.60) คิดเป็น

ร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.42) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60

2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60

2.5 บุริรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.41) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00

### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีช่องทางในการให้บริการที่มีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการ  
ของประชาชน

2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวาง  
ตัวอย่างเหมาะสม

3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

#### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึง  
ปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมาก  
ยิ่งขึ้น

2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำ  
ดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

3. ควรจัดช่องทางในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์  
หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	24
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>39</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	75
สรุปผล.....	75
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	98
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	108
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	110

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย.....	8
2	จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี.....	45
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ.....	48
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	49
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	50
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	51
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	52
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	53
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	54
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	56
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	57
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	59
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	60
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	61
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	62
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	63
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม และเป็นรายด้าน.....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	65
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	66
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	67
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	69
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	70
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	71
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	72
28	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	73
29	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	109

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็วตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึงขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (นภาพร จิระนนท์ประวัตติ, 2557 : 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่ กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมาย ให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (โชคสุข กรกิตติชัย, 2554 : 2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ การปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของ รัฐบาล การกระจายอำนาจ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว นั้น ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแล

ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดตั้ง คณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559) ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นกลางและได้รับการ ชื่นบักชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต., 2558)

จากเหตุผลข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,614 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในงานบริการ 5 โครงการ ได้แก่

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

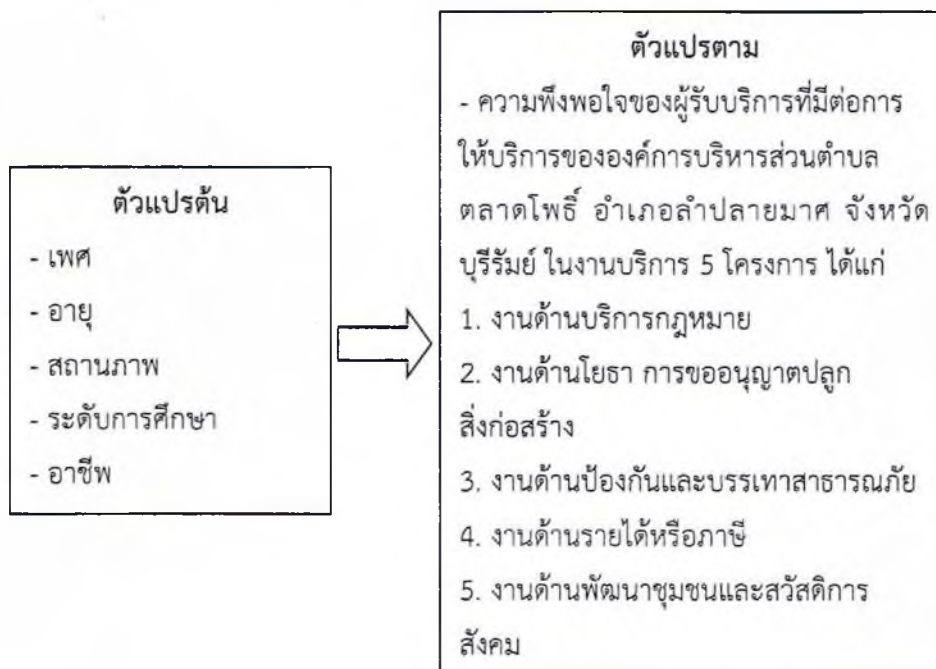
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

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

อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ พอใจในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้สำรวจได้ศึกษา เอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย

##### 1. ด้านสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

###### 1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ระยะทางจากที่ว่าการอำเภอ/ ศาลาว่าการ ประมาณ 4.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 32,500 ไร่ พิกัด ตำแหน่งที่ตั้ง (GPS) ทิศเหนือ (N) 14 36' 36 " ทิศตะวันออก (E) 103 43838'

###### 1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลบ้านไทร ตำบลจันทุม
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลปึงกู ตำบลหนองบอน และตำบลละเวีย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลโคกมะขาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลตะโกตาพิ ตำบลโคกย่าง และตำบลประหารบุ

###### 1.3 สภาพภูมิประเทศ (ลักษณะพื้นที่ ดิน แหล่งน้ำ และอื่น ๆ)

เป็นพื้นที่ราบสูงและที่ราบลุ่มสลับกันไป ลาดเอียงจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 1.4 ลักษณะของดิน

จากการจำแนกชุดดินของกรมทรัพยากรธรณี ลักษณะดินของตำบลประโคนชัย จัดอยู่ในกลุ่มชุดดินที่ 17 คือ ชุดดินร่อยเอ็ด ลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย หรือดินทรายปนร่วน สีน้ำตาลปนเทาหรือสีน้ำตาล เป็นดินร่วนปนเหนียวปนทราย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดเล็กน้อย (PH 5.0 - 6.5) ในดินบน และเป็นกรดจัดมากถึงกรดเล็กน้อย (PH 4.5 - 6.5) ในดินล่าง ข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์เนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย ความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำ เสี่ยงต่อการขาดน้ำในฤดูเพาะปลูก ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ หากทำนาควรมีระบบชลประทานเข้ามาช่วย และมีการปรับปรุงฟื้นฟูสภาพดินทางกายภาพเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ของดิน โดยการใส่ปุ๋ยพืชสด ปุ๋ยคอก ถ้าปลูกพืชโดยอาศัยน้ำฝน ควรเลือกระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดอัตราการเสี่ยงการขาดแคลนน้ำ

#### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัยมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่

1. อ่างเก็บน้ำสนามบินเก่า ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลประโคนชัย เป็นแก้มลิงขนาดใหญ่รองรับน้ำจากห้วยกันแสง-ห้วยหนองแหน ตำบลตะโกตาพิ - ห้วยตะลุง ตำบลโคกม้า - หมู่ที่ 3 ตำบลประโคนชัย ไหลผ่าน ไปยังพื้นที่ตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย ปัจจุบันเป็นแหล่งน้ำดิบที่สำคัญในการผลิตน้ำประปาของเทศบาลตำบลประโคนชัย

2. ห้วยระเวีย เป็นห้วยที่มีระยะทางยาวหลายกิโลเมตร จากคลองปูน ตำบลจรเข้มาก - ตำบลปังกุ - ตำบลโคกย่าง - ตำบลประโคนชัย หมู่ 1 - หมู่ 7 - หมู่ 6 - หมู่ 5 ตำบลประโคนชัย - ตำบลโคกมะขาม - ตำบลจันดุม - ลงสู่ลำชี เป็นแหล่งน้ำทางการเกษตรที่สำคัญของหลายตำบล

3. ห้วยกระเจา เป็นห้วยที่ไหลผ่านจากพื้นที่ตำบลประทัดบุ - ตำบลโคกย่าง - ตำบลประโคนชัย หมู่ 14 และหมู่ 10 สู่พื้นที่ตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย

4. หนองถนนขาด ตั้งอยู่ที่บ้านประโคนชัย หมู่ที่ 7 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ดำเนินการขุดลอกโดยกองพันทหารช่างที่ 201 เมื่อปี 2558 สามารถรองรับน้ำได้ 652,252 ลูกบาศก์เมตร เป็นแหล่งน้ำทางการเกษตรและเป็นแก้มลิงรองรับน้ำส่วนเกินในฤดูฝน ที่ไหลจากห้วยแซว - ห้วยตลาด - เขื่อนเมฆา หมู่ที่ 4 ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

5. ลำด้ามมืด ไหลผ่านตำบลโคกย่าง - หมู่ 14 - หมู่ 10 - หมู่ 9 - หมู่ 8 - หมู่ 2 ตำบลประโคนชัย

6. ห้วยตะโก ไหลผ่านบ้านเขว้า ตำบลปังกุ - หมู่ 1 - หมู่ 7 - หมู่ 6 - หมู่ 5 - หมู่ 13 ไหลมารวม ที่ห้วยระเวีย เชื่อมต่อตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย

### 1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ของตำบลประโคนชัย มีลักษณะเป็นป่าเต็งรัง มีลักษณะเป็นป่าโปร่ง ต้นไม้มีขนาดเล็ก แคะแกร็น กระจายอยู่เป็นแห่ง ๆ พันธุ์ไม้ที่พบมาก ได้แก่ ไม้เต็งรัง เป็นต้น

สภาพภูมิอากาศ ตำบลประโคนชัยมีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้นสลับร้อนแห้งแล้งหรือฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู ประกอบด้วย 3 ฤดูกาล คือ ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมไปสิ้นสุดกลางเดือนตุลาคม ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ได้รับปริมาณน้ำฝนอย่างเด่นชัด 2 ทาง คือ ฝนจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งได้รับน้อยและไม่สม่ำเสมอ และฝนจากพายุดีเปรสชันที่เข้ามาทางทิศตะวันออก ช่วงเวลาที่เหมาะไปเที่ยวอำเภอประโคนชัย อุณหภูมิค่อนข้างเย็นสบาย คือ ช่วงตุลาคมถึงช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์

### 1.7 การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากร

จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,614 คน เป็นชาย 3,804 คน หญิง 3,810 คน มีจำนวนทั้งสิ้น 3,322 ครัวเรือน ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านประโคนชัย	93	83	176	109
2	บ้านประโคนชัย	50	55	105	106
3	บ้านประโคนชัย	255	278	533	383
4	บ้านประโคนชัย	157	147	304	281
5	บ้านประโคนชัย	157	141	298	184
6	บ้านประโคนชัย	209	174	383	191
7	บ้านประโคนชัย	231	239	470	245
8	บ้านโคกตาด้วง	431	485	916	414
9	บ้านหนองแซ่ขัน	163	183	346	145
10	บ้านหนองม่วง	575	572	1,147	352
11	บ้านศรีถาวร	352	354	706	213
12	บ้านสวายสอ	312	285	597	154

ตาราง 1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
13	บ้านประโคนชัย	345	344	689	277
14	บ้านถนนขาด	474	470	944	268
	รวม	3,804	3,810	7,614	3,322

ที่มา : สำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอประโคนชัย (2563)

## 2. ด้านการคมนาคม

พื้นที่ตำบลประโคนชัยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ มีทางหลวงที่สำคัญผ่านพื้นที่ หลายเส้นทาง ได้แก่

- ทางหลวง 4 เลน หมายเลข 24 (โชคชัย - เดชอุดม)
- ทางหลวงสายบุรีรัมย์ - ประโคนชัย หมายเลข 219
- ทางหลวงสายประโคนชัย - บ้านกรวด - เชื่อมช่องสายตะกู - กัมพูชา
- ถนนลาดยางสายประโคนชัย - โคกเมือง

## 3. ด้านเศรษฐกิจ (ประชากรประกอบอาชีพ สภาพเศรษฐกิจ)

### 3.1 ด้านเกษตรกรรม

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย ประมาณร้อยละ 87 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน พืชเศรษฐกิจที่ปลูกกันมาก ได้แก่ ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ยางพารา และไม้ผล เป็นต้น มีพื้นที่ปลูกข้าวประมาณ 17,000 ไร่ ผลผลิตข้าวต่อไร่ เฉลี่ยประมาณ 405 กิโลกรัมต่อไร่ ประชากรตำบลประโคนชัยมีรายได้เฉลี่ยต่อบุคคลต่อปี จำนวน 77,859 บาท

### 3.2 การปศุสัตว์

ประชากรส่วนใหญ่ชาวตำบลประโคนชัยนิยมเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือน สัตว์ที่นิยมเลี้ยงกันมากเรียงตามลำดับดังนี้ ไก่ สุกร โค กระบือ เป็ด และห่าน

### 3.3 การบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัยมีธุรกิจบริการโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง มีห้องพักจำนวน 45 ห้อง รองรับนักท่องเที่ยว คือ โรงแรมเดอลามัวร์ ตั้งอยู่ริมถนนโชคชัย - เดชอุดม หมู่ที่ 2 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนธุรกิจบริการอื่น ๆ ในพื้นที่ ได้แก่

- รีสอร์ท	จำนวน 10 แห่ง
- ปั้มน้ำมัน	จำนวน 8 แห่ง
- ธนาคาร	จำนวน 2 แห่ง
- บริษัทประกันชีวิต	จำนวน 1 แห่ง
- โรงรับจํานํา	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน 10 แห่ง
- ร้านเสริมสวย/ตัดผม	จำนวน 10 แห่ง
- หมู่บ้านจัดสรร	จำนวน 2 แห่ง

#### 3.4 ด้านการสาธารณสุข และอนามัย 20 แห่ง ดังนี้

- โรงพยาบาล	จำนวน 1 แห่ง
- คลินิก	จำนวน 5 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานหมู่บ้าน	จำนวน 14 แห่ง

#### 3.5 ด้านการศึกษา มีสถานศึกษา 4 แห่ง ดังนี้

##### 3.5.1 โรงเรียนของราชการ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านหนองม่วง
2. โรงเรียนบ้านศรีถาวร (ระดับอนุบาลและประถมศึกษา)

##### 3.5.2 โรงเรียนเอกชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนอนุบาลกัลยาประสิทธิ์ (ระดับอนุบาล/ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา

ตอนต้น)

2. โรงเรียนศรพิภย์วิจิตรปัญญา (ระดับอนุบาล/ประถมศึกษา)

#### 3.6 ด้านการศาสนา

ประชากรนับถือศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ มีศาสนสถาน 10 แห่ง ได้แก่ วัดแจ้ง วัดจำปา วัดโคก วัดชัยมงคล วัดโพธิ์ วัดตาต่าน วัดป่าหนองม่วง วัดบ้านศรีถาวร วัดป่าทองนพคุณ คริสตจักรประโคนชัย

#### 4. ด้านวัฒนธรรมและประเพณี

4.1 ประเพณีลอยกระทง จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี ณ บริเวณอุทยาน น้ำ ระแซชัน โดยจัดร่วมกับเทศบาลตำบลประโคนชัย กิจกรรมประกอบด้วย การประกวดธิดานพมาศ การประกวดกระทงของหมู่บ้าน/ชุมชน 14 หมู่บ้าน การแสดงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

4.2 ประเพณีสงกรานต์ จัดในวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี ร่วมกับเทศบาลตำบลประโคนชัย กิจกรรมประกอบด้วย การประกวดธิดาสงกรานต์ การประกวดก่อเจดีย์ทราย การสรงน้ำพระ และรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ การแสดงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

4.3 ประเพณีแห่เทียนพรรษา จัดร่วมกับเทศบาลตำบลประโคนชัย ในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 ของทุกปี กิจกรรมประกอบด้วย การประกวดเทียนพรรษา 6 วัด การประกวดขบวนแห่ การประกวดรูปสัตว์ประจำปี ความอสังการสวยงามติดอันดับ 3 ของประเทศ

4.4 งานเทศกาลข้าวมะลิหอม ปลาจ่อมกุ้ง ชมทุ่งนกระโคนชัย จัดโดยอำเภอประโคนชัยร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 17 แห่ง กิจกรรมประกอบด้วย การประกวดขบวนแห่ข้าวมะลิหอม การประกวดธิดาข้าวมะลิหอม การประกวดผลผลิตทางการเกษตร การประกวดร้องเพลงไทยลูกทุ่ง การประกวดภาพวาดนก การประกวดส้มตำ ฯลฯ จัดขึ้นระหว่างวันที่ 30 ธันวาคม - 1 มกราคม ของทุกปี

#### 5. ข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

- คอมพิวเตอร์ จำนวน 29 เครื่อง
- Internet ใช้ จำนวน 29 เครื่อง
- ระบบที่ใช้ เป็นแบบ Leased Line
- ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ใช้ Internet ความเร็วสูง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจ เป้าหมายที่วางไว้ควรมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ คณะดำเนินงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ

ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่ทำ

วิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5 - 6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบสนองที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบสนองที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบสนองที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบสนองที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบสนอง

## 3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

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

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

สรชัย พิศาลบุตร (2549) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าการบริการ ดังนี้

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

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

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

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

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

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

- 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 3.7 ทำงานเป็นทีม
- 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 4. หลักการบริการเป็นเลิศ
  - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 4.2 เต็มใจบริการ
  - 4.3 ทำงานฉับไว
  - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
  - 4.5 เหมาะสมโอกาส
  - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
  - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
  - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
  - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
  - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
  - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
  - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
  - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
  - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
  - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
  - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
  - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
  - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
  - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
  - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

- 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
- 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

#### 1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับ

กิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

## 2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ซูสิววรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้  
เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี  
ของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า  
ทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็น  
ได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ

ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

### 1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

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

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

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาให้น้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึงผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
  2. ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
  3. ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
  4. ตัวบ่งชี้คุณภาพพึ่งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
  5. ตัวบ่งชี้พึ่งพิงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม
2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

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

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีกรให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนใน

วงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้นมีใช้เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

## 2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

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

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐมีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการ

ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

### 3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะทำสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่าหลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการ และมีความสุข อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจินา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ

เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค

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

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่ เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียง ครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาสั้น และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้ เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัด คน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากนี้ตัว เจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

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

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลัก แห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจ มีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนจนรายได้จากท้องถิ่นและงบบุคลากรจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

## แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าหมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับ การกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544) นำเสนอว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น อาจเรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่าประเทศไทยเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบมลรัฐได้ ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระได้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรกรรณ์ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

ชาญวุฒิ สิบญูมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาย และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล (2560) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิดำเนินการปกครองตนเอง มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินการคลัง

กำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

## 2. ความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

2.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเอง ต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

2.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

2.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

2.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

## 3. องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โกวิท วัฒนกุล (2552; อ้างอิงใน ญาเรศ อัครพัฒนานุกูล, 2556) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.52) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.47) และรองลงมา

อันดับที่สองคือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.51)

จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่

ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชนระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

নারীรัตน์ ชูชฉา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

พีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลางและเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาด

ประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากคือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

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

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

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

บริการสาธารณะของ อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตน่าน (2561 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 38) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 89) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา

(ร้อยละ 82) มีอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 75) และมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 90) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกงานบริการ โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้วจำแนกตามงานบริการ พบว่า 1) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้นในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 โดยในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 2) งานด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.34 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.17 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็น ร้อยละ 86.89

สถุชาติ ธัญกิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) ได้ศึกษา ความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดขัวญ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลลาดขัวญ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน)

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

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

ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุขศิริ ประสมสุข และณัทภวี ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประเวทาคู่ ร้อยละ 79.50 ( 318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังรายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาในระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการ

เปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

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

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

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

จากการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยเห็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการของหน่วยงาน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 7,614 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

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

จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย จำนวน 20 ข้อ 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 20 ข้อ 3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 20 ข้อ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 20 ข้อ และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

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

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

- 3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความ

เที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.929 - 0.956 (ตาราง 29 ภาคผนวก ข)

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.903 - 0.962 (ตาราง 28 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) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ

ตารางควบคุมกับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้  
(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

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

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาดี ที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

#### ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	189	47.25
1.2 หญิง	211	52.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	35	8.75
2.2 30 - 40 ปี	82	20.50
2.3 41 - 50 ปี	101	25.25
2.4 50 ปีขึ้นไป	182	45.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	58	14.50
3.2 สมรส	295	73.75
3.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	47	11.75
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	198	49.50
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.25
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	7.75
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	16	4.00
4.5 ปริญญาตรี	4	1.00
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.25
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 400	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 เกษตรกรรม/ประมง	257	64.25
5.2 รับจ้างทั่วไป	101	25.25
5.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.00
5.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	17	4.25
5.5 พนักงานบริษัท	8	2.00
5.6 อื่น ๆ เช่น	5	1.25
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	81	20.25
6.2 5,000 - 10,000 บาท	228	57.00
6.3 10,001 - 15,000 บาท	72	18.00
6.4 15,001 - 20,000 บาท	12	3.00
6.5 20,001 - 25,000 บาท	5	1.25
6.6 25,000 บาทขึ้นไป	2	0.50
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	231	57.75
7.2 3 - 5 ครั้ง/ปี	122	30.50
7.3 มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.75) และเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25)
2. อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.50) รองลงมา 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) 30 - 40 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50) และต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.75) รองลงมาหม้าย/หย่า/  
แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 14.25) และสถานภาพโสด จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมา  
มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25) อนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน 31 คน (ร้อยละ  
7.75) มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) ปริญญาตรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.00)  
และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.25)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 257 คน (ร้อยละ 64.25) รองลงมา  
รับจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน (ร้อยละ 20.25) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 17 คน  
(ร้อยละ 4.25) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 5.00) พนักงานบริษัท จำนวน 8 คน  
(ร้อยละ 2.00) และอื่น ๆ เช่น อาชีพอิสระ ตันแทนขาย และลูกจ้างของรัฐ จำนวน 5 คน (ร้อยละ  
1.25)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 228 คน (ร้อยละ  
57.00) รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 81 คน (ร้อยละ 40.25) 10,001 - 15,000 บาท จำนวน  
72 คน (ร้อยละ 18.00) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) 20,001 - 25,000  
บาท จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25) และ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50)

7. จำนวนครั้งไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 231 คน  
(ร้อยละ 57.75) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.50) และมากกว่า 5 ครั้ง/ปี  
จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.75)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตาราง 3 - 28

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละโครงการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.64	0.52	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาแยกเป็นโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโครงการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.51) งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) งานด้านบริการกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.54) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.52)

## 1. งานด้านบริการกฎหมาย ดังตาราง 4 - 8

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านบริการกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.52) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.54)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.58	0.64	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.61	91.40	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.54) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.63) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.58) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.64) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.61)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.71	0.53	94.20	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.46	92.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.53) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.48) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.46) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.49) และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.50)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย  
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.45) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.52) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ

พร้อมในการบริการ ( $\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.50$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.54$ )

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย	4.66	0.59	93.20	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.59$ ) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.57$ ) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51$ ) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.54$ ) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50)

## 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังตาราง 9 - 13

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.50	92.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.60	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.42	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.50) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.60) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.56)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
 สิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.45	92.60	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.64	0.46	92.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	0.57	91.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.61	0.50	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.46) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.45) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.57) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.54)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
 สิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.57	0.60	91.40	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
 อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์  
 ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.55) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็น  
 ของประชาชนที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.58) มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่  
 ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว  
 ทันต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.60) และมีความหลากหลายของช่อง  
 ทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.55)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
 สิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.55	0.64	90.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.57	0.61	91.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	0.60	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่  
 ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ  
 เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}$  = 4.64, S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ  
 เรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบใน  
 หน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.61, S.D. = 0.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่  
 กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.57, S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่มี

ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.64)

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	0.39	92.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.72	0.37	94.40	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.59	0.45	91.80	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.60	0.41	92.00	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.42	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.37) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.39) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.41) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.45) และความ

เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.50$ )

### 3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ดังตาราง 14 - 18

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.43	92.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.43	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.43$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.43$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.54$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.52$ )

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.72	0.36	94.40	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.43	92.40	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.42	93.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.43	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.36) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.42) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.43) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.46) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.70	0.44	94.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.69	0.41	93.80	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.65	0.43	93.00	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.73	0.40	94.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.69	0.43	93.80	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.40) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.44) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.41) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.48) และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.43)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.62	0.59	92.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่  
ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ  
เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบาย  
ข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ  
( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ  
พร้อมในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.60, S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ

เรียบง่าย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.50$ ) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.54$ )

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.59$ ) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.57$ ) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.54$ ) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.61,$

S.D. = 0.53) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49)

#### 4. งานด้านรายได้หรือภาษี ดังตาราง 19 - 23

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมและ  
เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.55) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.56) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.54)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอน  
การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.68	0.59	93.60	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก  
ที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการ  
ให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.61) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน  
และมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.59) มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และ  
ตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.50) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ  
ความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.54) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ  
แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.53)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทาง  
การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.66	0.58	93.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.68	0.57	93.60	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการ	4.69	0.54	93.80	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.71	0.59	94.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการ  
ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก  
ที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดโครงการบริการนอกสถานที่  
ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.59) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น  
โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.50) มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ  
ประชาชนที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.54) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว  
ทันต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.57) และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ  
ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.58)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.63	0.52	92.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.70	0.59	94.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก  
ที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ  
มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก  
ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.56) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และ  
การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.63$ ,  
S.D. = 0.52) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ

บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.58) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49)

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย	4.61	0.61	92.20	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.68	0.57	93.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.57) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.56) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.58) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ

เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.49) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.61)

#### 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตาราง 24 - 28

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.41	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.55	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.53) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.54)

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.49) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.53) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.50) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.57) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.54)

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด
3. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.76	0.35	95.20	มากที่สุด
4. มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ ประชาชนที่มารับบริการ	4.74	0.40	94.80	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.73	0.41	94.60	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.33) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.38) มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.40) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.50) และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.49)

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่าง เหมาะสม	4.77	0.54	95.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ	4.74	0.50	94.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	4.71	0.53	94.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.56	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.81	0.63	96.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.76	0.55	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่  
 ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ  
 ในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.63) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอ  
 ภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.56) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่งกายสุภาพ  
 เรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.54) เจ้าหน้าที่มีความรู้  
 ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ

ขั้นตอนการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.50) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.53)

ตาราง 28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.62	0.62	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.59) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.62) ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.53) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ

( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.51) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ  
เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

#### สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถแบ่งการสรุปผล ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ  
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 โครงการ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

## 2.1 งานด้านบริการกฎหมาย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ

## 2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความสะดวก

รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายด้วยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

### 2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ

และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

#### 2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ฝั่งลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม

#### 2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของ

ช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีช่องทางในการให้บริการที่มีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

#### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง
2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
3. ควรจัดช่องทางในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

## อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

### 1. งานด้านบริการกฎหมาย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจาก การให้บริการงานด้านบริการกฎหมายมีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประเภทคู่ ร้อยละ 79.50 ( 318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระตุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังรายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนใน

ท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองคูผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองคูบุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

## 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่มีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และมีการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประภคคู่ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังรายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาในระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ

### 3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ

อธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยลีนี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสฤณี ธัญกิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000

บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์ เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

#### 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40 สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ

## 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจาก การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน) สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผล

คะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จากุพนธ์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
  - 1.1 ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
  - 1.2 ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
  - 1.3 ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น
2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป
  - 2.1 ควรมีการติดตามและสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานนั้น ๆ
  - 2.2 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มารับบริการทุกส่วนงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ
  - 2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63 - 86.
- ชาญวุฒิ สีนุญา. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ญาเรศ อัครพัฒนานุกุล. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเมืองภาคประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี. ชุดโครงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ณัฐยา ศุภนิตติชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถนัด เดชทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยขณะศึกษา อำเภอบางขัน จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ รม.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาย และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นารินทร์ ชูอัฒมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- นภาพร จิระนนทประวัตติ. (2557). การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก [http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual\\_Study\\_162.pdf](http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual_Study_162.pdf). (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนตุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ คังชะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอตำบมชะมดเดี่ยว จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: นากัง.
- รวีภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร ไทอึ้ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. : 19-20 และ 67-70.
- ล้อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน. (2561). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน. รายงานการวิจัย : น่าน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. ตีพิมพ์ : ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรุณี เซาว์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์ .(2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ประจำปีเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125 - 134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำปีเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83 - 99.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่อบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พิมพ์ : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี. (2562). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562. รายงานการวิจัย. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สฤณี ธีฎกกิจานุกิจ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560. รายงานการวิจัย. ตีพิมพ์ : ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัททวี ศิริรัตน์. (2560). ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัย. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2559). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3  
(สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.  
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.  
กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ  
นิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักนังงาน ก.จ. ก.ท. และ อบต. (2558). ประกาศ ก.จ. ก.ท. และ อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐาน  
ทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี  
พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และ  
พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท.0809.3/ว380 ลงวันที่  
26 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ : กรมการส่งเสริมการปกครอง.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้าน  
คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2562. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ  
ราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาล  
ตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา  
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก  
สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์  
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ  
ราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” การประชุมวิชาการและนำเสนอ  
ผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสาน  
วัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261 - 1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์  
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันย์สินี จากุพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” วารสารวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยเกษตรกรรม ในพระบรม  
ราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49 - 60.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. 30 - 40 ปี  
 3. 41 - 50 ปี  4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. อนุปริญญา/ปวส.  
 5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

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

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  2. 5,000 - 10,000 บาท  
 3. 10,001 - 15,000 บาท  4. 15,001 - 20,000 บาท  
 5. 20,001 - 25,000 บาท  6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด  
 ดังนี้

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

1. งานด้านบริการกฎหมาย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

## 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

### 3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โถงศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

#### 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกลองรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

#### 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ ของประชาชน					
8. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
9. มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ					
10. มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และ การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอน การรับบริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
17. ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
18. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

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

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

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

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

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

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลประโคนชัย

ภาคผนวก ข  
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1.	0.930	
2.	0.926	
3.	0.922	
4.	0.923	
5.	0.913	
รวม		0.937
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.	0.926	
2.	0.923	
3.	0.921	
4.	0.912	
5.	0.922	
รวม		0.936
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.918	
2.	0.920	
3.	0.903	
4.	0.911	
5.	0.910	
รวม		0.929
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.942	
2.	0.943	
3.	0.962	
4.	0.936	
5.	0.941	
รวม		0.956

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๑๐๐ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนด  
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น  
ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทน  
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และ  
พนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ  
ราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑	อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวย	ประธานกรรมการ
๒.๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา	กรรมการ
๒.๓	อาจารย์ณภามาศ บุตรสาลี	กรรมการ

/๒.๔ อาจารย์แก้วมณี ...

๒.๔	อาจารย์แก้วมณี อุทัยรัมย์	กรรมการ
๒.๕	อาจารย์สายฝน อุไร	กรรมการ
๒.๖	อาจารย์ทิพย์สุดา ทาสีดำ	กรรมการ
๒.๗	อาจารย์บัญชา นวนสาย	กรรมการ
๒.๘	อาจารย์ ดร.เทพพร โลมารักษ์	กรรมการ
๒.๙	อาจารย์ตรีสิน  วงษ์ประเมศร์	กรรมการ
๒.๑๐	อาจารย์ภาวิตา แสนวันดี	กรรมการ
๒.๑๑	นายมานะ สลุปพล	กรรมการ
๒.๑๒	อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์	กรรมการ
๒.๑๓	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ ทะนันไธสง	กรรมการ
๒.๑๔	อาจารย์ชลาวัล วรรณทอง	กรรมการ
๒.๑๕	อาจารย์สมคิด สาลี	กรรมการ
๒.๑๖	อาจารย์ ดร.คณางค์ ช่อชู	กรรมการ
๒.๑๗	นายณัฐวุฒ  โขศุทธิสวัสดิ์	กรรมการ
๒.๑๘	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	กรรมการ
๒.๑๙	อาจารย์ ดร.สรพรเพชร เพียรจัด	กรรมการ
๒.๒๐	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สอนสุภาพ	กรรมการ
๒.๒๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรารุช แก้วศรี	กรรมการ
๒.๒๒	อาจารย์ ดร.วชิษฐ์ กิตติธนาจรุจน์	กรรมการ
๒.๒๓	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร วิชัยรัมย์	กรรมการ
๒.๒๔	อาจารย์ ดร.สุธิกิติ์ ฝอดสูงเนิน	กรรมการ
๒.๒๕	นางสาวพัชรียา รัตนพันธ์ศักดิ์	กรรมการ
๒.๒๖	นางธนภร จรุงรักษ์	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคณะกรรมการลำดับที่ ๒.๒ - ๒.๖ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอเมืองบุรีรัมย์ อำเภอประโคนชัย อำเภอบ้านกรวด อำเภอกระสัง อำเภอห้วยราช และ อำเภอพลับพลาชัย คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๗ - ๒.๑๑ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอลำปลายมาศ อำเภอบ้านด่าน และอำเภอชำนิ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๒ - ๒.๑๗ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ อำเภอแคนดง อำเภอพุทไธสง อำเภอคูเมือง อำเภอสตึก และอำเภอนาโพธิ์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๑๘ - ๒.๑๙ รับผิดชอบในพื้นที่อำเภอนางรอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอโนนดินแดง อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอละหานทราย อำเภอหนองกี่ อำเภอปะคำ และอำเภอหนองหงส์ คณะกรรมการลำดับที่ ๒.๒๐ - ๒.๒๖ รับผิดชอบประสานงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รูปแบบรายงาน และเก็บรวบรวมเอกสารการเงินของทุกพื้นที่

/๒. ให้ประธานกรรมการดำเนินงาน ...

๒. ให้ประธานกรรมการดำเนินงานมีอำนาจในการลงนามในสัญญาจ้างและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างให้กับหน่วยงานท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัดบุรีรัมย์

๓. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล

๔. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์