

คำนำ

รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่สะท้อนมาจากความต้องการ ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถ นำผลการประเมินนี้ ไปใช้เพื่อการพัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพของการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

การวิจัยนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ หากมีข้อความ หรือข้อมูล ในรายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ เล่มนี้ ผิดพลาดไป หรือมีการคลาดเคลื่อน ไปจากข้อเท็จจริง คณะผู้วิจัย ขอน้อมรับ และยินดีปรับแก้ไข ให้ถูกต้อง วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

16 กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจ คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ แล้ว

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการ โภగాหารวม อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 91.22

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ได้รับเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน 4 งานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียด มีดังนี้

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านโยธา	4.53	0.48	90.62
2. งานด้านการศึกษา	4.56	0.46	91.26
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.57	0.45	91.42
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.45	91.58
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ			91.22

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโณม)

หัวหน้านักวิจัย

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	6
2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.3 การให้บริการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กลุ่มเป้าหมาย	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	30
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	32
3.6 การแปลความหมายของข้อมูล	32
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	37
4.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 อภิปรายผล	48
5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ	49
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	
ประกาศการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถานศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ	54
หนังสือเสนอประมาณการ เป็นค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจ	56
ประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	57
แบบสำรวจความต้องการ ของ อปท. ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ	58
บัญชีรายชื่อ อปท. ที่ประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ประเมินความพึงพอใจ	59
หนังสือขอให้ อปท. ดำเนินการ จัดทำเอกสารสัญญาจ้าง/ ใบสั่งจ้าง	60
หนังสือขอความอนุเคราะห์บุคลากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย	61
หนังสืออนุญาตให้บุคลากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย	63
แบบให้คะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มิติที่ 2	65
แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ อปท.	67
ภาพการลงพื้นที่ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	73
ประวัตินักวิจัย	74

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองด้วยตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้รู้ปัญหา ได้ดีกว่าบุคคลอื่น เป็นรูปแบบการปกครอง แบบกระจายอำนาจการปกครอง จากส่วนกลาง ไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบดูแล ในการพัฒนา ให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพ ในการให้บริการแก่สาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2545, หน้า 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. รูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 2. รูปแบบพิเศษ ซึ่งได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา อาจใช้ตัวย่อว่า อบท. ทั้ง 5 ลักษณะนี้ มีหน้าที่สำคัญหลัก คือ การให้บริการสาธารณะ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบทุกคน ในทุกกิจกรรม ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง จะให้การบริการแก่ประชาชน ได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม ในทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อบูรณาการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด โดยมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้างและสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

กล่าวโดยสรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมทั้ง การให้การบริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบทำหน้าที่ดูแลทุกข์ สุขของประชาชน แทนรัฐบาล

การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลัก และถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติ ของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติไว้ว่า "การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน"

การดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมิน เพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้เป็นอย่างดี ผลจากการสำรวจความพึงพอใจ จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการบริการแก่ประชาชนดีขึ้น มีความพึงพอใจมากขึ้น แนวทิศทางการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ ของการให้บริการ ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพ ของการบริการ แก่ผู้ให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น เกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้อยู่ดีมีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติสืบต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง และเกณฑ์ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นไปตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นไปตามประกาศ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานของเทศบาล และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาสายอาชีพของจังหวัดเพชรบูรณ์ จัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี (ทล.บ.) จึงได้เสนอเป็นหน่วยงานกลาง ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 รับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการ ให้บริการ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.3.2 ด้านประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการหรือเข้ามาติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจาก การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

- 1.3.3 ระยะเวลาสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 จนถึงสิ้นเดือนกันยายน 2565

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1.4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ให้บริการ
- 1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ในงานวิจัยฉบับนี้ ไว้ดังนี้

- 1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอ
น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการแสดงออกในลักษณะของ ความชอบ ความสบายใจ
หรือความรู้สึกที่ว่า สมควรได้รับการบริการ ตามที่ตนคาดหวังไว้
- 1.5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน
ที่มาใช้บริการหรือติดต่อกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนตุลาคม 2564 จนถึงสิ้นเดือนกันยายน 2565
- 1.5.4 งานบริการ หมายถึง งานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้การ
บริการแก่ประชาชน และใช้ในการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่
 - 1) งานด้านโยธา
 - 2) งานด้านการศึกษา
 - 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
 - 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.5.5 ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับ
บริการ ที่มีต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่
 - 1) มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก
 - 3) รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 4) ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
 - 5) ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง
- 1.5.6 ความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการ ที่มีต่อ ช่องทางการให้บริการ ได้แก่
 - 1) มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์
 - 2) มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก
 - 3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
 - 4) มีกลองรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
 - 5) ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน

1.5.7 ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน
- 2) เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม
- 3) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง
- 4) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
- 5) เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

1.5.8 ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ขอรับบริการ ที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

- 1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม
- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ให้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม
- 3) มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- 4) มีอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด
- 5) มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1.6.1 ได้ทราบถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.6.2 นำผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีโอกาสที่จะสูงขึ้นในปีถัดไป

1.6.3 เป็นการส่งเสริมให้ผู้ขอรับบริการ ได้ใช้สิทธิในการให้คำแนะนำ การบริหารงาน แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่ง ที่จะทำให้ ได้รับการบริการที่ดี ในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน
3. การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) มีนักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) นิยามไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วน การบริหารท้องถิ่นตามหลักที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานท้องถิ่น ในเขตอำนาจของตน

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย ในปัจจุบันนี้ มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) เทศบาล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนรูปแบบทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ไม่เหมาะที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (รุ่งวัฒนา เจริญจิตต์, 2555 : 9-11)

เทศบาลตำบล เป็นองค์การการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทและหน้าที่ ในการให้บริการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้แก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานของราชการในส่วนท้องถิ่น อีกรูปแบบหนึ่ง ที่ส่งเสริมให้ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ และสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทาง ทั้งทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุง รักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณ หรือนุเคราะห์ ให้ ตามความจำเป็นและสมควร

2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



2.2.2 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

ตั้งอยู่เลขที่ 126 หมู่ที่ 2 ตำบล โคกมน อำเภอ น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์ 056-919-038 โทรสาร 056-919-038 ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 10 กิโลเมตร

2.2.3 ลักษณะทางภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมนตั้งอยู่ในอำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอน้ำหนาว 12 กิโลเมตรเป็นภูเขาสูง สูงกว่าระดับน้ำทะเล ตั้งแต่ 600 เมตร ถึง 800 เมตร และมีพื้นที่ราบถึงลูกคลื่นลอนลาด สลับกับเนินเขา ซึ่งส่วนใหญ่ ราษฎรใช้ทำการเกษตรพืชไร่ นอกนั้นเป็นเขาสูงชัน และเป็นต้นกำเนิดลำน้ำเชิญ

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะ ดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

2.2.4 ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง เรียกว่า "พายุฤดูร้อน" อากาศ ร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 32 - 37 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม มีฝนตก เฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 - 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจ ยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 8 องศา

2.2.5 อาณาเขต มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 100.364 ตารางกิโลเมตร หรือ 62,900 ไร่

ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดต่อกับ ตำบลน้ำหนาว อำเภอป่าสัก

ทิศใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับ ตำบลทุ่งพระ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ทิศตะวันออก มีพื้นที่ติดต่อกับ ตำบลวังสวาบ อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก มีพื้นที่ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติน้ำหนาว อำเภอป่าสัก

2.2.6 แหล่งน้ำในพื้นที่

1) แม่น้ำป่าสัก

2) ท้องน้ำสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง

3) บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ จำนวน 7 แห่ง

4) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

5) ดึงเก็บน้ำ (หอสก๊ว) จำนวน 3 แห่ง

2.2.7 ด้านการเมืองการปกครอง

มีประชากร รวมทั้งสิ้น 3,530 คน จำนวน 6 หมู่บ้าน จำนวน 1,182 ครัวเรือน

2.2.8 สภาพเศรษฐกิจ สามารถแยกรายละเอียดได้ ดังนี้

1) ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

2) บิมน้ำมันขนาดเล็ก (บิมน้อย) จำนวน 1 แห่ง

3) บิมน้ำมันขนาดใหญ่ ติดถนน จำนวน 1 แห่ง

4) ร้านอาหาร จำนวน 4 แห่ง

5) ตู้ซอมรถยนต์ จำนวน 4 แห่ง

6) ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง จำนวน 1 แห่ง

7) ร้านรับซื้อของเก่า จำนวน 2 แห่ง

2.2.9 สภาพทางสังคม

- 1) หน่วยงานทางการศึกษา ที่อยู่ในพื้นที่ ประกอบด้วย
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
 - โรงเรียนอนุบาล จำนวน 2 แห่ง
 - โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
 - โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
 - ศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง
- 2) สถาบันทางศาสนา ในพื้นที่
 - วัด มีจำนวน 4 วัด
 - สำนักสงฆ์ มีจำนวน 1 แห่ง
- 3) ประเพณีที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี คือ
 - ประเพณีงานข้าวหลาม ประมาณเดือน ธันวาคม
- 4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่
- 5) กลุ่มหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล (OTOP) จำนวน 2 กลุ่ม
- 6) กองทุนหมู่บ้าน จำนวน 2 กองทุน
- 7) อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) จำนวน 12 คน

2.2.10 ระบบงานทางสาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
- 2) สถานพยาบาล คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง

2.2.11 หน่วยงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) ที่พัkdตำรวจสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์ป้องกันเหตุด่วนเหตุร้าย จำนวน 1 แห่ง

2.2.12 สถานภาพทางการเงิน

ในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา อบต. มีรายรับ แยกออกได้ดังนี้

- รายได้ ที่ อบต. จัดเก็บได้เอง จำนวน 381,939.52 บาท
- งบประมาณ รัฐจัดสรรให้มา จำนวน 14,419,435.99 บาท
- เงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน 10,715,439.65 บาท
- เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ จำนวน 72,744.00 บาท

2.3 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายไว้ แตกต่างกัน ดังนี้

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการคือ การรับใช้ความแตกต่างต่าง ๆ ในการบริการ หมายรวมถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy : การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl response : เป็นการตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R = Respectful : การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner : ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing : แสดงออก รักษาภาพพจน์ผู้ให้บริการ เสริมภาพพจน์องค์กร

C = Courtes : แสดงกิริยาอ่อนน้อม สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm : กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิชาญดา แก้วสีขาว (2550) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิด เกี่ยวกับการให้บริการของนักวิชาการ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้วยระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการประชาชน ต้องประหยัดและคุ้มค่าในการบริการ
- 1.5 ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาคเป็นรูปธรรม โปร่งใส
- 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 1.7 เอกสารที่ใช้ มีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอหลักฐานประชาชน ให้น้อยที่สุด
- 1.8 การให้บริการของรัฐ รูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว หรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยใช้ระบบเครือข่าย ให้บริการได้หลาย ๆ เรื่อง หรือหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งแสดงถึงการมีมาตรฐานในการให้บริการประชาชน

2. การให้บริการแก่ประชาชน จากหน่วยงานของรัฐ ต้องจัดทำเป็นมาตรฐานการบริการไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- 2.1 จัดทำ มาตรฐานการให้บริการ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเขียนให้ชัดเจน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาของการ ให้บริการอย่างไร ต้องนำเอกสารอะไรมาบ้าง เพื่อติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ
- 2.2 จำเป็นต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการบริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด
- 2.3 จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชน อย่างเสมอภาค
- 2.4 ต้องประกาศ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบทั่วกัน ก่อนที่จะนำมาให้บริการ

กรมการปกครอง (อ้างถึงใน เคื่อนลอย สังคมโนเวต, 2550) ข้อกำหนดในหลักการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน ไว้ดังนี้

1. การแต่งกายที่ดีและเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้ที่แต่งกายดี ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกาย ที่นับว่างาม และถูกต้องนั้น ไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักของความสำคัญนั้น อยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ

2. รักษาเวลา ข้าราชการ ต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - 2.1 ปฏิบัติงานจนครบเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
 - 2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผิดนัด
 - 2.3 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาของการปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติงานต่อไป ให้แล้วเสร็จ

3. การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
4. หลีกเลี่ยงใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
5. มารยาทในการบริการ ให้การต้อนรับ เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน
6. มีความสามัคคี ช่วยเหลือกันในการทำงาน

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้ผู้บริการ ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ นั้นเอง

2.3.1 การปฏิบัติงาน และการจัดการในสำนักงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงาน มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชน ควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) งานบริการประชาชน ควรอยู่ชั้นล่างของอาคารใกล้ทางเข้าออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือในทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ต้องย้อนหรือเดินกลับปอกกลับมา
- 4) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างเพียงพอ ที่จะเปิดประตูตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดบังประตู หรือหน้าต่าง
- 5) สำนักงาน ต้องสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยและสวยงาม
- 6) สำนักงาน ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอ และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมจัดให้มีโต๊ะและเก้าอี้ สำหรับเป็นที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม มีที่อ่านหนังสือพิมพ์
- 7) จัดทำและบำรุงรักษาห้องน้ำ ให้สะอาดและสวยงาม อยู่เสมอ

นักวิชาการ ให้คำแนะนำเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการ ดังนี้

1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือรวมอยู่ที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ควรจัดให้มีแบบกรอกที่เพียงพอ เปิดง่ายได้ง่ายและสะดวก พร้อมจัดสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลา ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ
3. ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง หรือแบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้ ให้เห็นเป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้ง ปากกา หรือดินสอ ยางลบ น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น

2.3.2 แนวคิดการให้บริการแก่ประชาชน

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการ ที่มีการติดต่อและสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการมีหน้าที่ ส่งตรงการบริการ (Delivery service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่รัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยที่รัฐ ไม่คิดมูลค่าจากประชาชน มีนักวิชาการจำนวนมาก ที่ได้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้อธิบายไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่ไม่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานด้านบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุผล ความแตกต่าง ระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ แก่ลูกค้าที่มาซื้อหรือใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการส่งมอบสินค้า ที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ให้กับผู้บริโภค โดยที่สินค้าที่ไม่มีตัวตน จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านทางคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วย หลักการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจแก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งความรวดเร็ว ความตรงเวลา ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประสิทธิภาพสำคัญ คือ การตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการแก่ประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

1. การแต่งกาย
2. การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
3. กิริยาท่าทาง ที่แสดงออก
4. วิธีการ/ ขั้นตอนของการแสดงออก

การให้การบริการประชาชนที่ดี จะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดี ของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการ สิ่งที่ต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ มีดังนี้

- ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุด ที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการ แก่ท่าน
- ประชาชน คือ มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหาก ที่ต้องพึ่งเขา
- ประชาชน คือ มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- ประชาชน คือ มีสิทธิอันชอบธรรม ที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

หลักในการบริการประชาชน จะมีเป้าหมายเดียวกันคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกัน จากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

ทันคร ธนะกุลวิวัฒน์ (2552) กล่าวว่า หลักของการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การให้การให้นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการเชื่อมอำนาจทางการบริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้นั้น ต้องเป็นไปในลักษณะที่ต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สั้นเปลี่ยนทรัพยากรน้อย ไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

แคทรียา เดชบุณย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถ ตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจ ให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

การปฏิบัติงาน โดยศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ความรู้ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญ ในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชน งานราชการ จะบกพร่อง และขาดประสิทธิภาพ หากข้าราชการ ขาดความรู้ และความสามารถ การทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญเรื่องความรู้ ความสามารถ ใน 2 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ความสามารถ ของงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใด ได้รับ มอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ ของงานในหน้าที่นั้น ๆ
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้อง ปฏิบัติงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจของงานในหน้าที่แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจ ในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้สามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้น ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

รศพล มนต์เสรีวงศ์ และนิธนา ฐานิตชนกร (2558) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพของการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการ โดยมีมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy)
3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบของ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับให้ประชาชน ได้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e-mail) เว็บไซต์ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชน ใช้บริการได้หลากหลาย เช่น การยื่นคำขอ ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอ หรือการรับชำระค่าบริการ แทนกันต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟัง และรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น การจัดให้มีกล่อง หรือตู้ รับฟังความคิดเห็นโดยใช้สายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) มีตู้รับแบบสอบถาม เพื่อรับฟังความคิดเห็น หรือการรับฟังความเห็น เฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกเส้นทาง และแผนผัง แสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องได้รับการฝึกอบรมหรือทดลองเป็นผู้ให้บริการก่อนปฏิบัติ หน้าที่ และมีแผนของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยกเลิกเอกสารหลักฐาน ที่ไม่จำเป็น
11. มีการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการแก่ประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

2.3.3 ตัวอย่างงานบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย เช่น

- 1) บริการความรู้ด้านกฎหมาย ให้กับประชาชน

2. งานด้านทะเบียน เช่น

- 1) การแจ้งเกิด ดาย ย้ายทะเบียนบ้าน
- 2) การขอเลขที่บ้าน
- 3) การคัดกรองสำเนา
- 4) การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เช่น

- 1) การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคาร พร้อมเอกสาร
- 2) การขอใบอนุญาต สิ่งก่อสร้าง
- 3) การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ
- 4) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ
- 5) งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล งานชุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เช่น

- 1) การกำจัดขยะ และแยกขยะ
- 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การเก็บขยะมูลฝอย
- 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการรถตุตสิ่งปฏิกูล
- 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การรองรับขยะมูลฝอย
- 5) โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมัก จากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน
- 6) ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)
- 7) รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste)

5. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เช่น

- 1) เก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ ให้เกิดความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 2) รับผิดชอบ กวาดถนนสายหลักสายรองและตรอกซอยต่าง ๆ ตลอดจน ทำความสะอาดคูโทรศัพท์สาธารณะ บ้าย ฯลฯ
- 3) รถประจำทางเก็บเศษขยะข้างทาง และเกาะกลางถนน ฯลฯ

6. งานด้านการศึกษา เช่น
 - 1) การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 - 2) การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน
 - 3) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น ส่งเสริมอนุรักษ์และทำนุบำรุงศาสนา
7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันการบรรเทาสาธารณภัย เช่น
 - 1) การบริการรับส่งผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพกู้ภัย)
 - 2) ป้องกันแนวไฟฟ้าตัดกิ่งไม้ การระงับเหตุเพลิงไหม้ การบรรเทาภัยแล้ง
 - 3) การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น
8. งานด้านรายได้หรือภาษี เช่น
 - 1) รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 2) รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย ขออนุญาตต่าง ๆ)
 - 3) รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลง และยกเลิกการประกอบการพาณิชย์
 - 4) รับแจ้งการจัดตั้งและประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง
9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น
 - 1) ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการติดเชื้อ
 - 2) จดทะเบียนผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ
 - 3) กองทุนสวัสดิการชุมชน การส่งเสริมอาชีพในชุมชน
 - 4) การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา)
การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง
10. งานด้านสาธารณสุข เช่น
 - 1) การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการ องค์กรต่าง ๆ
 - 2) ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง
 - 3) ให้งบประมาณสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคแก่หน่วยงาน
บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
11. งานด้านอื่น ๆ เช่น โครงการหรืองานด้านอื่น นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น
เช่น การร้องขอ การร้องทุกข์ของประชาชนเบื้องต้น

2.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการ ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่จะบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จึงต้องศึกษาถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ลูกค้า ได้คาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้ สามารถแปรเปลี่ยนได้ในหลายระดับ

โคเลอร์ (Kotler, 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations)

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ความนิยมประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป

จากความหมายข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

2.4.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ในการได้รับการบริการจากองค์กร ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

- 1) ผู้ให้บริการ จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้รู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
 - 1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จะลดลง เมื่อมีอายุมากขึ้น
 - 1.3 ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้า มักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน
 - 1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจต่อการทำงาน
 - 1.5 ลักษณะของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น
 - 1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ
 - 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น
 - 1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ
 - 2.2 ความรวดเร็วในการบริการ มีความสำคัญมาก ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 2.3 การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อผู้มารับบริการ
 - 2.4 การทำงาน ต้องมีกฎระเบียบ ขั้นตอนชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการ จะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น
 - 2.5 ความยุติธรรม เสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการ มักชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มิใช่เป็นการเลือกปฏิบัติ
 - 2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกดี แก่ผู้รับบริการ
 - 2.7 คุณภาพการให้บริการ ต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล สำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ มากยิ่งขึ้น

2.4.3 การวัดและประเมินความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชดี และคณะ (2551 : 3) กล่าวว่า การวัดและประเมินความพึงพอใจสามารถกระทำได้ในหลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ แบบทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีการนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และมีการสังเกต อย่างมีระเบียบ แบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง

2.4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้ สิ่งที่เราคาดหวังไว้เกี่ยวกับการให้บริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งเราสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกที่ยินดี มีความสุข เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าว ตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ ก็ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ ที่เกินจาก ความคาดหวังที่มีอยู่

2.4.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 492) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพ ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ ที่เขาเคยได้รับจากใช้การบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกประทับใจได้จากการที่ผู้ให้บริการ สนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันทีทันใด
3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้า จะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ ตามที่ตกลงกันได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้อย่างทันท่วงที และกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการ จะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการหรือให้บริการด้วยดี มาโดยตลอด

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ให้ความหมายถึงอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนของการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการง่าย เอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารท บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ เพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ บ้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะ มีเพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้ และมีบริการน้ำดื่ม ที่เพียงพอและสะอาด

นัตยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิจิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่า ทันใจและไวต่อความต้องการ เกิดความชื่นชมยินดีและชื่นใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ จะประเมินในรอบขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง องค์การผู้ให้บริการ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีกลองรับฟังความคิดเห็น หรือรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีการแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้องและแม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้และความสามารถ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ มีที่นั่งเพื่อรอรับการบริการที่เพียงพอ มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์ จะเสนอเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับ เงินประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ต้องดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตามบัญชี สถาบันการศึกษา ที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล กำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานบริการ

คณะผู้วิจัย ได้นำผลของการสำรวจและทำการประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานที่ขอรับการประเมิน จากค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) ของความพึงพอใจ นำมาคำนวณให้เป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การให้คะแนนของการประเมิน ประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

มากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ได้คะแนน	10
ไม่เกินร้อยละ 95	ได้คะแนน	9
ไม่เกินร้อยละ 90	ได้คะแนน	8
ไม่เกินร้อยละ 85	ได้คะแนน	7
ไม่เกินร้อยละ 80	ได้คะแนน	6
ไม่เกินร้อยละ 75	ได้คะแนน	5
ไม่เกินร้อยละ 70	ได้คะแนน	4
ไม่เกินร้อยละ 65	ได้คะแนน	3
ไม่เกินร้อยละ 60	ได้คะแนน	2
ไม่เกินร้อยละ 55	ได้คะแนน	1
น้อยกว่า ร้อยละ 50	ได้คะแนน	0

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริก สุวรรณฤทธิ์ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลซับไม้แดง อำเภอปึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ขอรับบริการหรือมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลซับไม้แดง จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน คือ งานด้านโยธา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตามกรอบงานที่จะขอรับประเมิน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลซับไม้แดง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ มากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ โดยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อ งานบริการงานด้านโยธาแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และสถานที่ที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วน ที่เหมาะสม โดยมีค่าคะแนนร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลซับไม้แดง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 95.73

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2564) ได้เข้าทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลห้วย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลวิจัย พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 93.60

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พืชมงคลเมือง เพชรบูรณ์ (2563) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 198 คน ในการให้บริการงาน 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้เทคนิคของการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน คือ งานด้านโยธา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.59 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้เท่ากับ 9

อภิวัฒน์ จันตะนี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาขอรับใช้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ ที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์กัน ระหว่างปัจจัยของการใช้บริการกับการให้บริการ ที่ไม่ซับซ้อน/คล่องตัว ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีค่อนข้างสูง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไขการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร คือ เจ้าหน้าที่บางคน แสดงอาการเบื่อหน่าย และแสดงกิริยาว่าจู้จี้ไม่สุภาพ ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาไม่ดีพอ การส่งข้อความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวัน มีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติ ต่อผู้ที่มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และควรมีการอบรมความรู้ ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรส่งข้อความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่าย และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน ให้มากขึ้น

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองปึงอีโด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภาระกิจหลักของเทศบาล ตำบลเมืองปึงอีโด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลของการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการ ซึ่งเป็นภาระกิจหลักของเทศบาลเมืองปึงอีโด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.80

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจงานบริการของเทศบาลตำบลแร่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด และเมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้เข้าสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการ จากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการ ทั้ง 4 งานบริการ / โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบของแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการและคุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ในโครงการปรับปรุงถนนโดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์ โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรชนิดแอสฟัลต์ติก

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จะพบว่า การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการพัฒนา การให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกมิติ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องดำเนินการ เพื่อติดตามผลของการให้บริการ และประเมินคุณภาพของการให้บริการ ว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการ หรือคาดหวังไว้ และนำผลที่ได้ มาพัฒนาให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของการบริการในหน่วยราชการ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อไป

คณะผู้วิจัย ได้นำผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ไปดำเนินการตามกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยเช่น การเลือกกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเลือกใช้สถิติ และการแปลผล จากข้อมูลของงานวิจัย ต่อไป

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) ตามระเบียบวิธีของการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การแปลความหมายของข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ามาขอรับบริการ หรือติดต่องาน ในปีงบประมาณ 2565 กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคของการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนของผู้รับบริการ ที่ได้รับการบริการจริง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้ขึ้นเอง เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งได้ผ่านการตรวจและประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เพื่อได้ให้ทราบถึงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Check List) สอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และ รายได้เฉลี่ย
- ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวัดความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัย ได้สร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจ ซึ่งจะต้องใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานที่ให้บริการ ดังนี้

3.3.1 ศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปรึกษาและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและการบริหารจัดการงาน ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้คณะผู้วิจัย ได้ทราบความต้องการ ของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับตนเอง ทั้ง 4 งาน โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมตามกรอบของงานที่รับการประเมิน วิเคราะห์ข้อคำถามที่จะทำการวัด เลือกรูปแบบเครื่องมือวัด และกำหนดเกณฑ์การวัดความพึงพอใจ โดยใช้แบบวัด ของ ลิเคิร์ต (Likert' Scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ของค่าคะแนน ไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3.3 คณะผู้วิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แบบสอบถามฉบับร่างนี้แล้ว จึงส่งแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ พิจารณาความถูกต้อง ความชัดเจน ของภาษา ที่ใช้ในแต่ละข้อคำถาม และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญ ที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ทั้ง 3 ท่าน ได้แก่

1. ดร.พัฒน์ สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ดร.เดชนรงค์ รอดสูง ผู้บริหาร สถาบันการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ 3
3. นางพิกานันท์ อัมแพน ท้องถิ่นอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

3.3.4 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามนี้ มาปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกข้อคำถาม ที่สะท้อนถึงตัวชี้วัด ทั้ง 4 งาน และได้เพิ่มข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ และจัดทำเป็นแบบสอบถาม ฉบับทดลองใช้งาน

3.3.5 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามฉบับทดลองใช้งาน ไปให้ประชาชนและผู้รับบริการ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ทดลองตอบแบบสอบถาม ซึ่งพบว่า แบบสอบถาม ฉบับทดลองใช้งานนี้ ยังมีข้อบกพร่อง และสื่อความหมายผิดพลาดไป ซึ่งได้อ่านแล้ว ไม่เข้าใจ จึงได้นำมาปรับปรุงและแก้ไขอีกครั้ง จนมีความสมบูรณ์

3.3.6 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามฉบับทดลองที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบ (Try- Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยให้ประชาชนและผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร อำเภอเมือง เพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ฉบับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้รับมา แล้วนั้น คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ เท่ากับ 0.96

3.3.7 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามนี้ ไปจัดพิมพ์ ให้เป็น แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำออกไปใช้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ในเขตพื้นที่การให้บริการ และจุดที่ให้การบริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด คณะผู้วิจัย ได้บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) รวมถึง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ตามความเหมาะสม ให้มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยให้การพรรณนา

3.6 การแปลความหมายของข้อมูล

คณะผู้วิจัย นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน ไปแปลความหมาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

นำค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาแสดงในรูปของตาราง บรรยายผลการวิจัย เป็นความเรียง ตามลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล และตามวัตถุประสงค์การวิจัย

คณะผู้วิจัย ได้นำค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งาน มาคำนวณให้เป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ให้คะแนน ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้รับบริการได้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัย ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 ความถี่ (Frequency)

จำนวนของผู้ตอบ ในแต่ละรายการ

3.7.2 ร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละของรายการ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

3.7.3 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละรายการประเมิน

$\sum$ แทน ผลรวม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ บันทึกข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์และแปลความหมาย เพื่อให้ได้ทราบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรยายภาพรวม โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ
บรรยายภาพรวม โดยใช้การพรรณนา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	94	47.00
หญิง	106	53.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.00
21 - 30 ปี	20	10.00
31 - 40 ปี	100	50.00
41 - 50 ปี	64	32.00
51 - 60 ปี	14	7.00
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิ ที่จบการศึกษา

จบการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	20	10.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	18.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	110	55.00
อนุปริญญา/ ปวส.	30	15.00
ปริญญาตรี	4	2.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา ในมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	12	6.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	68	34.00
เกษตรกร	30	15.00
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	44	22.00
รับจ้างทั่วไป	12	6.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	34	17.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	14	7.00
5,001 - 10,000 บาท	86	43.00
10,001 - 20,000 บาท	22	11.00
20,001 - 30,000 บาท	66	33.00
30,001 - 40,000 บาท	12	6.00
มากกว่า 40,000 บาท	-	-
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ/บริการ ของงานด้านโยธา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08	0.27	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.29	0.45	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	0.50	มาก
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.65	0.48	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.47	0.50	มาก
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.57	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.64	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.61	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.37	0.48	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.50	0.50	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.59	0.49	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.61	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.50	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.46	0.50	มาก
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.62	0.49	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ยาลบคำผิด	4.68	0.47	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.58	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.53	0.48	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	90.62		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านโยธา ตามกรอบของงานที่จะประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.48)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ
มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.48)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ
เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.49)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ
มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.46)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.48)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้คะแนนร้อยละ 90.62

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการ ของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.13	0.34	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.41	0.49	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.58	0.49	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.74	0.44	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.71	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.31	0.46	มาก
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.54	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.75	0.43	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.72	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.28	0.45	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.45	0.50	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.67	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.68	0.47	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.47	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.35	0.48	มาก
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.54	0.50	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.59	0.49	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.60	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.56	0.46	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	91.26		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ตามกรอบของงานที่จะประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ
มีกล่อมรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ
เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.47)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ
มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.46)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ การให้การบริการ ของ งานด้านการศึกษา ได้คะแนนร้อยละ 91.26

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.18	0.39	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.35	0.48	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.66	0.47	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.78	0.42	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.73	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.24	0.43	มาก
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.51	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.68	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.73	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.22	0.42	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.52	0.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.73	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.75	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.49	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.28	0.45	มาก
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ให้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.54	0.50	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.74	0.44	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.72	0.45	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.57	0.45	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	91.42		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของงานด้านรายได้หรือภาษี ตามกรอบของงานที่จะประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ
มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ
เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ
มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน
โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.45)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี
ได้คะแนนร้อยละ 91.42

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17	0.38	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.34	0.47	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	0.49	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.78	0.42	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.75	0.43	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล โน้ต	4.21	0.41	มาก
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.71	0.45	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.72	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.23	0.42	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.56	0.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.73	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.73	0.45	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.45	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.31	0.46	มาก
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.55	0.50	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.72	0.45	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.58	0.45	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	91.58		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามกรอบของงานที่จะประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ
มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ
เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.45)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ
มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.45)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.45)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้คะแนน ร้อยละ 91.58

ตารางที่ 4.10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านโยธา	4.53	0.48	90.62
2. งานด้านการศึกษา	4.56	0.46	91.26
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.57	0.45	91.42
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.45	91.58
โดยเฉลี่ย	4.56	0.46	91.22

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอโนนสูง จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 91.22

4.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ได้รับบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการ ดังนี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยการเข้าสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานที่ขอรับการประเมิน ตามกรอบของงาน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิจัยนี้ คณะผู้วิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงานตามระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ที่มารับบริการ หรือเข้ามาติดต่อกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจประเมินคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ในพื้นที่ให้บริการ และจุดให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 100 คน
- 3) จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 76 คน
- 4) ประกอบอาชีพ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 86 คน

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามกรรขงาน ได้ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่
มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่
เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่
มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด

5.1.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 91.22

5.1.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ 2

- ไม่มี -

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมินครั้งนี้นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย โดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นแรก การให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ จนทำให้ประชาชน หรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นตัวชี้วัดแห่งความสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่งานหลักขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนราชการ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก การที่บุคลากรในทุกฝ่าย ต่างร่วมมือร่วมใจกัน พัฒนางาน หรือปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของตนเอง อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และปรับแก้ไข ข้อจำกัดของการให้บริการ จากการรับรู้หรือจากการนำผลของการประเมินความพึงพอใจ ในหลายรอบปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้ว มาประยุกต์ปรับใช้หรือปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะผู้วิจัย ขอชื่นชม เป็นกำลังใจ และให้รักษาคุณค่าแห่งความดีงาม นี้ไว้ตลอดไป

ประเด็นที่สอง การให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามกรอบงานที่กำหนดไว้ นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายตามลำดับ ตัวอย่างเช่น

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดรูปแบบการให้บริการ จนเกิดความคล่องตัว ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี น่าชื่นชม

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดให้บริการแบบ One Stop Service นั้น ได้เข้าถึง ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ที่อยากใช้บริการ อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ นั้น ถือเป็นวัฒนธรรมที่ดีงามขององค์กร

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับผู้ใช้บริการ และการมีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบนั้น เป็นการสร้างความประทับใจ และนำ เทคโนโลยีปัจจุบัน มาเชื่อมโยงกับงานบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ครั้งนี้นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการ อย่างมีคุณภาพ ในภาพรวม ดังนี้

1. ควรให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำ แผนงาน โครงการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ที่จะดำเนินการ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน

2. ควรมีแผนการรองรับในการให้บริการของทุกงาน หากปรากฏว่า การปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะเกิดข้อจำกัด จนทำให้แผนงานหรือโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และควรสร้างความเข้าใจหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบในข้อจำกัดที่เกิดขึ้นนั้น

3. ควรจัดสรรงบประมาณ สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ครอบคลุม ทุกชุมชน เพื่อให้เกิดสาธารณประโยชน์ และให้ชุมชนหรือกลุ่มหมู่บ้าน สามารถบริหารจัดการ ควบคุมหรือดูแล สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นั้น ได้ด้วยตนเอง

4. ควรเพิ่มการให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ในทุกหมู่บ้าน และทุกชุมชน

5. ควรมีการบูรณาการ ของหน่วยงานในทุกภาคส่วน เพื่อช่วยแก้ปัญหาในข้อจำกัด ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การออกให้บริการ จ่ายเงินแก่ประชาชน ในพื้นที่บริการ อาจขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจในพื้นที่ ให้มาช่วยดูแลรักษาความปลอดภัย หรือในการณี จัดให้มีการประชุมประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ อาจประสานงานขอความร่วมมือ กับเจ้าอาวาส หรือพระในวัด เขตพื้นที่ใกล้เคียง ที่ประชาชนศรัทธาหรือให้ความเคารพนับถือ เกรงอก เกรงใจ นิมนต์มาให้ความรู้ หรือพูดคุยเรื่องหน้าที่ในการเสียภาษี หรือให้ประชาชน ลดละ เลิกดื่มสุรา หรือให้การดูแล สร้างความอบอุ่นให้แก่ลูกหลาน เพื่อให้ห่างไกลหลีกหนีจากยาเสพติด เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดนกรมการปกครอง.
- แคทรียา เกษบุรัมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ฯ.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอห้วยคต จังหวัดสกลนคร.
- ติเรก สุวรรณฤทธิ์. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอป่าโมกข์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา.
- เคียนลอย สังคมโนเวช. (2550). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ ตามมาตรฐานการให้บริการสำนักงานศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า คอกกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์].
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร: ภูมูจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2564). รายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พืชมลเมือง เพชรบูรณ์. (2563). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเขก้า อำเภอเขก้า จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รุ่งรศนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- วิษณุดา แก้วสีขว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนของมหำบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิจิตร วิชัยสาร (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปึงยีโด (ปีงบประมาณ 2560). วารสารอินทนิลทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ
ด้านสาธารณสุขปศุสัตว์การประปา ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ชอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิรินารท บัวสอน (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมิต สัจญกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักบริการวิชาการ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัจญกร.(2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2561). แบบรายงานผลการสำรวจ
สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน. [ออนไลน์].
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2562 สิงหาคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. [ออนไลน์]
- อภิวัฒน์ จันตะนี และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มา
ขอรับใช้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Identifying market segments and targets,
marketing management. (12th ed). New Jersey: Pearson Education.

ภาคผนวก



ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ ของเทศบาล

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘ ข้อ ๔ (๔) ๒) กำหนดให้เทศบาล จัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล กำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ โดยให้สถาบันการศึกษาที่รับจ้างต้อง ดำเนินการออกแบบประเมินและสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มา ติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากเทศบาลอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้ มีระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ (ก.ท.จ.เพชรบูรณ์) ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ และให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
๒. สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
๓. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเพชรบูรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกฤษฎ์ คงเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ
พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม
๒๕๕๘ ข้อ ๔ (๔) ๒) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาคตามบัญชี
รายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) โดยให้สถาบันการศึกษาที่รับจ้างต้องดำเนินการออกแบบประเมินและ
สำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ
สาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้มี
ระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๔ เมื่อวันที่
๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) และให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
๒. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเพชรบูรณ์
๓. สถาบันอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายฤกษ์ คมเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/ก ๒๐๕

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

พ. กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอประมาณการค่าใช้จ่าย ในการประเมินความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อประกอบ
การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ มีความประสงค์ในการ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมี
ลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากหน่วยงานของท่าน มีความประสงค์ต้องการให้ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ กรุณาแจ้งความต้องการ
ให้ประเมินความพึงพอใจฯ ส่งถึงวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ภายในวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ โดยมอบหมายให้
ศร.ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๔๓๘๔๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโณม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิควาปีปทุม รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

งานบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗๓ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๗๓ ๑๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun01



ประมาณการค่าใช้จ่าย ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการ	จำนวน	รวม	หมายเหตุ
1. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร			
1.1 ค่าตอบแทน นักวิจัย	2 คน	1,600	10 % งบโครงการ
1.2 ค่าตอบแทน ที่ปรึกษา	5 คน	1,600	10 % งบโครงการ
2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
2.1 ค่าจ้างจัดทำแบบสอบถาม	200 ชุด	1,000	
2.2 ค่าจ้างเก็บข้อมูลภาคสนาม	200 ชุด	6,000	
2.3 ค่าจ้างบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์	200 ชุด	1,000	
2.4 ค่าจ้างวิเคราะห์ข้อมูล	1 รายการ	1,500	
2.5 ค่าจ้างจัดทำเอกสารต้นฉบับ	1 เล่ม	1,000	
2.6 ค่าจ้างจัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์	3 เล่ม	300	
2.7 ค่าวัสดุสำนักงาน		2,000	
รวมทั้งสิ้น (หนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน)		16,000	

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิควาปีปทุม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

บัญชีรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความประสงค์ ให้วิทยุสมัครเล่นสมัคร
ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

อปท.	Tel. - Mobile	Line	อปท.	Tel. - Mobile	Line
1. อบต. น้ำพันว	056 705 832	กิสร์ด	50. 1. พท. ชนบท	056 761 328	นิมิต
2. อบต. โคกขาม	056 705 889	Obt KogMon	51. 2. พท. ศาสนา	056 029 837	Aon
3. อบต. วังหวาง	0864817123	Obt WangKwang-1	52. 3. อบต. ชนบท	056 761 551	any ฟอนเดอร์/Obt ChonDa
4. อบต. หลักคำ	0865661998	K Mali Lakdan	53. 4. อบต. ชัยบุรี	0806848811	Obt SabPuaSa
5. 1. พท. หล่มเก่า	056 709 015	Palad-H Toto LomKao	54. 5. อบต. ดงขุย	056 761 697	Obt DongKuly / pt.
6. 2. อบต. ศาสตรา	0813790875	Obt TadKloy/ Maliwan	55. 6. อบต. ตะกั่ว	056 713 955	Obt TakudRai
7. 3. อบต. นามาย	056 709 984	Obt NaKao LomKao	56. 7. อบต. ท่าช้าง	056 767 270	SAKANA-SAKA
8. 4. อบต. นาจำ	056 917 655	NI ทิพย์ /Sit Pornchai	57. 8. อบต. หุบกะพง	056 761 559	Art Buejen /turn36
9. 5. อบต. วังบาล	056 747 532	กสโร	58. 1. พท. เจริญพร	056 789 417	Nipaporn/ Thidapat/ Hong
10. 6. อบต. พิลา	056 029 810	กมลวรรณ/Obt Sila-5/Boy	59. 2. พท. นามอ	056 789 714	p a w j a นามอ
11. 7. อบต. หินฮาว	056 91 / 233	Obt HinHaw	60. 3. พท. บัวโพธิ์	056 781 948	บวรดี เกษิต/ Toto Bu
12. 8. อบต. หล่มเก่า	056 747 021	Obt LomKao /Nightpeerl	61. 4. พท. ป่าโคก	056 021 652	Honra
13. 1. พท. ศาสตรา	0968080297	Sakphet	62. 5. พท. บ้านโคก	056 563 150	B.u.m.B.u.m
14. 2. อบต. หักขิม	056 918 080	Obt TaElboon	63. 6. พท. นอนไร่	0993732142	Toto HongPhai
15. 3. อบต. น้ำก้อ	056 794 161	Ruja	64. 7. อบต. ดงขุย	056 782 970	Obt gong Tool-K
16. 4. อบต. น้ำขุ่น	056 794 255	อริย์	65. 8. อบต. ท่าแดง	056 029 727	Obt TaDaeng
17. 5. อบต. บ้านกลาง	056 910 059	น้ำผึ้ง	66. 9. อบต. ท่าช้าง	056 810 908	Sit Morton-2
18. 6. อบต. บ้านดิว	056 705 707	nongdang	67. 10. อบต. ยางงาม	056 789 733	เพียร
19. 7. อบต. บ้านไร่	056 913 431	Obt BanRai Lom	68. 11. อบต. วัดท่า	056 915 577	กนกพร
20. 8. อบต. บ้านโสก	0831629712	Obt BanSog	69. 12. อบต. วังใหม่	056 713 433	Obt WangBot/salphet/ วัง
21. 9. อบต. บ้านหวาย	056 704 594	อัสวัน/ Obt Ban Willy-3	70. 13. อบต. พงษ์ไผ่	056 781 960	เม ชื่นชู 19
22. 10. อบต. ปุ่งน้ำเค็ม	056 824 264	Sunisa	71. 14. อบต. ห้วยโป่ง	056 789 587	B14 / K OY OBT HUAI
23. 11. อบต. ปากช่อง	056 705 654	จาริรัตน์456/7824	72. 1. พท. ชัยมงคล	056 731 742	kae
24. 12. อบต. ปากซึก	056 705 652	pook	73. 2. อบต. กันจุก	056 713 527	->Plaopiao G/CE32Lucky
25. 13. อบต. ผาขาว	056 713 827	Dedew	74. 3. อบต. ชัยมงคล	056 029 739	Obt SabMai /Rung /K NaWa
26. 14. อบต. วัดป่า	056 713 522	TEABekdet	75. 4. อบต. ชัยมงคล	056 732 086	Obt SabSmoTod
27. 15. อบต. สักทอง	056 029 673	aor / EMS	76. 5. อบต. ชัยมงคล	056 732 502	Obt BulingSampan
28. 16. อบต. ห้วยไร่	056 029 816	Aom	77. 6. อบต. พญาไร่	056 713 686	Obt PayaWang
29. 17. อบต. พงษ์ไผ่	056 912 194	Obt Nong Kwai	78. 7. อบต. วังใหญ่	0993860805	Obt WangPIKul-1
30. 1. อบต. พงษ์ไผ่	056 924 236	joss	79. 8. อบต. ศรีมงคล	056 731 383	Obt Sree Mong Kol
31. 1. พท. ท่าพล	056 564 500	Toto Tapol-1	80. 9. อบต. สระแก้ว	056 810 801	Obt SraKeaw Bu
32. 2. พท. นาจำ	056 560 019	FAIRRY7824	81. 10. อบต. พงษ์ไผ่	0836814302	Obt NongJaeng/อัม นัญชา
33. 3. พท. วังชัย	056 771 999	MaM_Mt	82. 1. อบต. ชัยมงคล	056 713 987	Obt SabSom Boon
34. 4. อบต. ดงขุย	056 712 915	วา นี /ท	83. 2. อบต. ปะริ่ง	056 920 108	Bento / EMS
35. 5. อบต. ตะนาว	056 786 100	Obt YaBoa	84. 3. อบต. ปะริ่ง	056 020 326	Obt BlengKrajab
36. 6. อบต. ท่าพล	056 736 587	Idea / narumon Joy	85. 4. อบต. หุบกะพง	056 792 770	Obt Pukam
37. 7. อบต. นาจำ	056 740 013	Style Patt	86. 5. อบต. หุบกะพง	056 713 988	ชัยมงคล
38. 8. อบต. นาจอม	056 771 334	แม่น้องเนเน่	87. 6. อบต. คูน้ำ	056 713 355	จตุรงค์ / EMS
39. 9. อบต. นาจอม	056 751 061	Obt Nam Ron Mleng	88. 7. อบต. ยางงาม	056 713 690	Ar TI
40. 10. อบต. บ้านโคก	056 752 200	Obt BanKog-2	89. 8. อบต. วังใหญ่	056 713 739	เจริญรุ่งเรือง
41. 11. อบต. ป่าเลา	056 029 675	Took/ Sandy Ampo/NIAN	90. 9. อบต. สระแก้ว	056 718 358	Obt SaPraDoo-3
42. 12. อบต. ระวี	056 713 863	Obt Raweng	91. 1. พท. โคกสะอาด	056 799 181	บุษยาม
43. 13. อบต. วังชัย	056 771 333	A Obt Wangchompu	92. 2. พท. สว่างวัฒนา	056 799 433	K Praly Swang
44. 14. อบต. สะดือ	056 721 165	Obt Sadleng Ramphai	93. 3. อบต. โคกสะอาด	056 921 118	Obt KlongKrajang
45. 15. อบต. ห้วยสะนา	056 923 069	anupron/ Obt HulySaKae	94. 4. อบต. นาขุ่น	056 920 613	Meow Babyhippo
46. 16. อบต. ห้วยใหญ่	056 720 977	Amara ann	95. 5. อบต. ประจักษ์	056 713 848	Nichsakorn Mu
47. 1. อบต. วังโป่ง	056 029 856	เบญจรัตน์15	96. 6. อบต. ศรีเทพ	056 784 118	malai kongnoo
48. 2. อบต. วังสา	056 029 699	winner/K.nang/ kanlaya	97. 7. อบต. สระแก้ว	056 798 989	เมธี
49. 3. อบต. วังหิน	056 713 721	LeKa Niyog	98. 8. อบต. พงษ์ไผ่	056 713 800	Obt NongYangToiy



ที่ ศธ ๐๖๓๓.๔/ว. ๓ ๔๔๔

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๒๕๐๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง จัดทำเอกสารสัญญาจ้าง/ใบสั่งจ้าง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. รายละเอียดในสัญญาจ้าง/ใบสั่งจ้าง เพื่อประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

อ้างถึงหนังสือวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๓.๔/
ว. ๒๐๘ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้เสนอประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ความดังแจ้งแล้วนั้น

หากหน่วยงานท่าน ประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขอให้ท่านดำเนินการจัดทำ
เอกสารสัญญาจ้าง/ใบสั่งจ้าง เพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒ ชุด รายละเอียดในสัญญาจ้าง/ใบสั่งจ้าง
ดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ทั้งนี้ ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานท่าน ส่งสัญญาจ้าง/ใบสั่งจ้าง มาที่วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อจัดได้ดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
วิทยาลัยฯ ได้มอบหมายให้ ดร.ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๔๓๘-๔๕๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

งานบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๑

โทรสาร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun01



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/๕๗๖

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๒๗๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้เป็นหน่วยงานกลาง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงิน รางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความตึงเครียดแล้วนั้น

เพื่อการเตรียมความพร้อม ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาแล้วว่า ดร. เฉลิมรงค์ รอดสูง ตำแหน่งรองผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ และความสามารถ จึงขอเรียนเชิญบุคคลดังกล่าวเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย ครั้งนี้ โดยวิทยาลัยฯ มอบหมายให้ ดร. ตีรภักดิ์ สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๔๓๘-๔๕๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

งานบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๑

โทรสาร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun01

แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิตিদ้านคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า นายเดชณรงค์ รอดสูง ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก สถานที่ที่ งาน
วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจ
และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิตিদ้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ.....ผู้เชี่ยวชาญ

(นายเดชณรงค์ รอดสูง)

วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



63	1038
19 ม.ค. 2565	14.502

ที่ พช ๐๐๒๓.๓/ ๘๘๓

ที่ว่าการอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
ถนนสระปรี - หล่มสัก พช ๖๓/๐๐๐

ณ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตให้บุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

อ้างถึง หนังสือวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ที่ ศช ๐๖๓๑.๔/๔๓๕ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่สถานบันการอาชีวศึกษามหาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้เป็นหน่วยงานกลาง
เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด
เพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ
อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความละเอียดตามเอกสารอ้างถึง นั้น

อำเภอเมืองเพชรบูรณ์พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อการเตรียมความพร้อมในการจัดทำเครื่องมือ
สำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ถูกต้องตามระเบียบ
วิธีการวิจัยวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ
ขออนุญาตให้นางศิริวันภักดิ์ อิ่มแผ่น ท้องถิ่นอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือ
สำหรับการวิจัยดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

- รสช
- ออชชวิสัย และ
ศุภิสรา อัครกฤตย์

เรื่อง มีส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็น
☒ ๑. นายอำเภอ
☒ ๒. ปลัด
☒ ๓. นายก อบต.
 ๐ ม.ค. 2565

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยสิทธิ์ ชัยสัมพันธ์)
นายอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

๑๖.๐๕

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ
โทร. / โทรสาร ๐-๕๖๓/๑-๒๔๔๙

- ออชชวิสัย และ
ศุภิสรา อัครกฤตย์
๑๖.๐๕

๑๖.๐๕

๑๖.๐๕

แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า นาง นันทาจันทร์ ยิ้มแค้น ตำแหน่ง คหบดีอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
สถานที่ทำงาน สว. สำนักงานการปกครองอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ  ผู้เชี่ยวชาญ
(นาง นันทาจันทร์ ยิ้มแค้น)
ท้องถิ่นอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น > หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา > แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน > สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ > ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			2. สูตรการคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ 3. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90 $\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{295}{4} \\ &= 73.75\% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$
2. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☐ ในวันหยุดราชการ และนอกเวลาราชการ ☐ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ ☐ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ☐ ไม่มีการให้บริการ	3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ (วันเสาร์หรืออาทิตย์) หรือนอกเวลาทำงานปกติในรอบปีที่เสนอขอรับการประเมิน ๒. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น > คำสั่งให้ปฏิบัติงานที่ > ประกาศประชาสัมพันธ์ > แบบคำร้องยื่นเรื่องต่างๆ > รูปถ่าย > ฎีกาเบิกจ่ายงบประมาณ ฯลฯ 2. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ เฉพาะวันเสาร์ เวลา 08.30 - 12.00 น. ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นต้นไป เฉพาะงานทะเบียนเท่านั้น คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

๘7.

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้ มี 3 ตอน จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลจากการสำรวจ มาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ และนำเสนอผลการประเมินในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจ แต่ประการใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความจริง ของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป
3. จบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประกอบอาชีพ ☐ นักเรียน นักศึกษา ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 30,000 บาท
☐ 30,001 - 40,000 บาท ☐ มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กรอบงานที่ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ : งานด้านโยธา					
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก					
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้					
1.5 ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง					
2. ช่องทางการให้บริการ : งานด้านโยธา					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์					
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก					
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ					
2.5 ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : งานด้านโยธา					
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน					
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม					
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก : งานด้านโยธา					
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม					
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
4.4 มีอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด					
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ					

2. งานด้านการศึกษา

กรอบงานที่ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ : งานด้านการศึกษา					
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก					
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้					
1.5 ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง					
2. ช่องทางการให้บริการ : งานด้านการศึกษา					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์					
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก					
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ					
2.5 ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : งานด้านการศึกษา					
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน					
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม					
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก : งานด้านการศึกษา					
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม					
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
4.4 มีอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด					
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ					

5. งานด้านรายได้หรือภาษี

กรอบงานที่ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ : งานด้านรายได้หรือภาษี					
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก					
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้					
1.5 ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง					
2. ช่องทางการให้บริการ : งานด้านรายได้หรือภาษี					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์					
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก					
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ					
2.5 ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : งานด้านรายได้หรือภาษี					
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน					
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม					
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก : งานด้านรายได้หรือภาษี					
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ให้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม					
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
4.4 มีอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด					
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ					

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กรอบงานที่ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ฯ					
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก					
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้					
1.5 ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง					
2. ช่องทางการให้บริการ : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ฯ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์					
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก					
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ					
2.5 ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ฯ					
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน					
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพและนอบน้อม					
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ฯ					
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม					
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
4.4 มีอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด					
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
8. งานด้านรายได้หรือภาษี
9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
10. งานด้านสาธารณสุข
11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

❖ ขอขอบคุณทุกท่าน ที่เสียสละเวลา เพื่อตอบแบบสำรวจฉบับนี้ จนครบถ้วน สมบูรณ์ ❖

ภาพลงพื้นที่สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอโนนสูง จังหวัดเพชรบูรณ์



ประวัตินักวิจัย

ดร. ตีเรก สุวรรณฤทธิ์

นักวิจัยแห่งชาติ รหัสประจำตัวของนักวิจัย 38-06-0104

ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม เลขทะเบียน ภอ. 7609

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์



สำเร็จการศึกษา

2525 ปวช. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี

2527 ปวส. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครเหนือ

2528 ปม. ช่างโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2531 คอบ. อุตสาหการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์

2535 คอม. เครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ

2557 ศษ.ด. เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์ การออกแบบและพัฒนา เครื่องหันใบยาสูบขนาดเล็ก

วิทยานิพนธ์ การออกกลางคันของนักเรียนอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้ผู้นำตนเอง

ผลงานวิจัย การพัฒนาเครื่องฝึกและทดสอบการควบคุมระยะอาร์กสำหรับงานเชื่อมไฟฟ้า
การใช้ยุทธวิธี เพื่อจูงใจให้นักเรียนชั้น ม. 3 เข้ามาศึกษาต่อสาขาวิชาโลหะการ
การออกแบบและสร้าง “เรือเก็บผักตบชวา” ให้กับ เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

สิทธิบัตรการประดิษฐ์ เลขที่สิทธิบัตร 50670 เครื่องฝึกหัดและทดสอบการควบคุมระยะอาร์ก

วิศวกรผู้ออกแบบ ดำเนินการสร้าง เรือท้องแบน “ อาชีวศึกษา ฟิงพาได้ ” จำนวน 2,000 ลำ

ณ แผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เมื่อเดือนตุลาคม 2554

ผู้นำเสนอ ผลงานวิจัยการศึกษาเพื่อพัฒนาคนและสังคม ที่มีคุณภาพและพัฒนาประเทศ

จัดโดยสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ วันที่ 26-28 สิงหาคม พ.ศ. 2548

หัวหน้าคณะทำงาน จัดเก็บข้อมูลโครงการวิจัยประเมินความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส.

เขตพื้นที่จังหวัดเลย ชัยภูมิ หนองบัวลำภูและเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. 2543 - 2545

คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การ

บริหารส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2554