



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์



ดำเนินการ โดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3



ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะวิจัย ของ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการที่ขอรับการประเมิน ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.38	96.38
2. งานด้านการศึกษา	4.75	0.43	94.94
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.40	95.95
4. งานด้านสาธารณสุข	4.77	0.42	95.30
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม	4.78	0.41	95.64

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
ได้คะแนน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 95.64

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโหม)

หัวหน้านักวิจัย

บทสรุป สำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะ เป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อกำหนดตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอาจนำผลการประเมินนี้ ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุข ของประชาชน เป็นสำคัญ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดำเนินการโดยเก็บข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่เข้ามาใช้บริการหรือเข้ามาติดต่อกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ รวม 200 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ ของการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วย

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

คณะทีมงานวิจัย ของ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ได้คะแนน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 95.64

สอดคล้องกับ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยได้ คะแนน ITA ร้อยละ 95.13 ซึ่งอยู่ในระดับผ่านดี

คำนำ

รายงานผล การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสะท้อนมาจากความต้องการของผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ ให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ สามารถนำผลการประเมิน ไปพัฒนาระบบบริการ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล นำไปสู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีศักยภาพสูง ในอนาคตต่อไป

การดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย รวมทั้ง ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยพบหน้ากันแบบบังเอิญเจอ ในเขตพื้นที่ให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ที่เปรียบเสมือนเป็นตัวแทน ของผู้เข้ามารับบริการทั้งหมด

หากข้อมูล หรือข้อความใด ในรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ เล่มนี้ มีข้อผิดพลาดหรือข้อมูลที่ปรากฏ คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงแล้ว คณะผู้วิจัย ขอน้อมรับ ยินดีปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้อง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ขอขอบคุณท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้ความสนใจศึกษา และค้นคว้าข้อมูล จากงานวิจัยฉบับนี้

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

1 กันยายน 2568

สารบัญ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู	7
2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการ	8
2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	15
2.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ	20
2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กลุ่มเป้าหมาย	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.6 การแปลความหมายของข้อมูล	34
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	39
4.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ	47

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผล	50
5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	51

บรรณานุกรม	52
------------------	----

ภาคผนวก

แบบให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	56
ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์	57
ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์	58
เสนอความต้องการ ให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สำนักรวความพึงพอใจ	59
งานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการให้ประเมินความพึงพอใจ	60
หนังสือจากสถาบัน แจ้งให้ อบท. ดำเนินการจัดทำสัญญาจ้าง/ ใบสั่งจ้าง	61
หนังสือจากสถาบัน นักวิจัยขอเข้าพบผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือวิจัย	62
หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ถึงสถาบัน	63
บันทึกข้อความ นักวิจัยขอเข้าพบผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือวิจัย	64
หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลงมูลเหล็ก	65
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	66
ภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม สำนักรวความพึงพอใจของผู้รับบริการ	71

ประวัตินักวิจัย	73
-----------------------	----

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน	37
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา	37
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ	38
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
4.6 แสดงระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	39
4.7 แสดงระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน งานด้านการศึกษา	41
4.8 แสดงระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	43
4.9 แสดงระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน งานด้านสาธารณสุข	45
4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจหลักในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน ดังนั้น การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ที่มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐบาล ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจากความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผล จะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงและกำหนดทิศทาง และแนวทางการดำเนินงาน ตามภารกิจหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดให้บริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการบริหารงานราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้เกิดความสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ที่สำคัญคือ ต้องสามารถจัดการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครอง ลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ จะได้รับเงินประโยชน์ตอบแทน ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ และหนึ่งในกรอบงานการประเมินคือ จะต้องประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นเอง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้ความสำคัญการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพ โดยผ่านการประเมินประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High Potentialied Local Assessment : HPA)

ก่อนปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน คะแนนทุกด้าน ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ
- ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
- ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง
- ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ
- ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คะแนนจากผลการประเมิน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หรือคะแนน LPA ประเมินการปฏิบัติงานราชการ ทั้ง 5 ด้านรวมกัน ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน

ส่วนที่ 2 คะแนนจากผลการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ในแบบประเมิน ตามตัวชี้วัด ทั้ง 4 มิติ ซึ่งมีคะแนนรวม 90 คะแนน ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	คะแนนเต็ม 30 คะแนน
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเต็ม 25 คะแนน
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	คะแนนเต็ม 15 คะแนน
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร	คะแนนเต็ม 20 คะแนน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะขอรับการประเมิน ประกอบด้วย

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

การดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นการประเมินเพื่อนำผลนี้ ไปปรับปรุงคุณภาพ ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้เป็นอย่างดีตามหลัก การบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ผลจากการสำรวจนี้

ย่อมมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนดีขึ้น มีความพึงพอใจมากขึ้น การแนะนำการบริหารงานบริการ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้เข้ามารับบริการ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ ในท้องถิ่น เกิดการตื่นตัว โดยเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น ให้อยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพร้อมช่วยเหลือประชาชนในทุกโอกาส ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติสืบต่อไป สอดคล้องกับ แนวทางและเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการ กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการสำรวจนี้ จะได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เอกสารภาคผนวก : 56) สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามประกาศ ของ คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์ (เอกสารภาคผนวก : 57) และตามประกาศ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ (เอกสารภาคผนวก : 58) รับเป็นหน่วยสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปีงบประมาณปัจจุบัน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้ทำหนังสือแจ้งไปยัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเสนอความต้องการ ให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (เอกสารภาคผนวก : 59)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ได้คัดเลือกให้ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ (เอกสารภาคผนวก : 60)

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการ ในงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ เลือกให้ประเมินความพึงพอใจ ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ตามกรอบของงานบริการ ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

- 1.3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 200 คน ที่เข้ามาใช้บริการ หรือเคยเข้ามาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้มาจากการสุ่มเลือก แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

- 1.3.3 ด้านระยะเวลา การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2568

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1.4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ในงานวิจัยฉบับนี้ และเพื่อการขยายความหมายของคำศัพท์ ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการแสดงออกในลักษณะของความชอบ ความสบายใจ หรือความรู้สึกที่ว่า สมควรได้รับการบริการ ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม คาดหวังไว้

1.5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือเข้ามาติดต่อกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 เป็นต้นมา

1.5.4 งานบริการ หมายถึง งานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดไว้ให้บริการแก่ประชาชน ตามภารกิจงานบริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และตามแบบประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดไว้ 11 งานบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ เลือกให้ผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจ ใน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.5.5 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่

- 1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก
- 3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ
- 4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน

1.5.6 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ
ต่อช่องทางของการให้บริการ ได้แก่

- 1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์
- 2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง
- 3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

1.5.7 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ
ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่ พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดี เป็นกันเอง
- 3) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้เหมาะสม
- 4) เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

1.5.8 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในการมารับบริการ ได้แก่

- 1) สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม
- 2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ
- 4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1.6.1 ได้ทราบถึง ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.6.2 นำผลของการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู
- 2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
- 2.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู

2.1.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



- 2.1.2 ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 3 ตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 28 กิโลเมตร

2.1.3 อาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านโคก
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลห้วยสะแก
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลนายม
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอชนแดน

2.1.4 ด้านการเมืองการปกครอง

มีประชากร ประมาณ 6,800 คน จำนวน 14 หมู่บ้าน/ชุมชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู
- 2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
- 2.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู

2.1.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



2.1.2 ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 3 ตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 28 กิโลเมตร

2.1.3 อาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านโคก
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลห้วยสะแก
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลนายม
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอชนแดน

2.1.4 ด้านการเมืองการปกครอง

มีประชากร ประมาณ 6,800 คน จำนวน 14 หมู่บ้าน/ชุมชน

2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของ การปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร (2555) ได้ให้นิยามไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีโอกาสปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วน การบริหารงานท้องถิ่น ตามหลักที่ว่า หากอำนาจของการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานท้องถิ่น ในเขตอำนาจของตน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ชื่อย่อว่า อบท. จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ในท้องถิ่นมีโอกาสเรียนรู้ ดำเนินกิจกรรมการปกครองตนเอง เพื่อสนองความต้องการด้านต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น เป็นรูปแบบของการปกครอง แบบกระจายอำนาจการปกครอง จากส่วนกลาง ไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ให้คำปรึกษา และขอแนะนำ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548, หน้า 1)

บทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพ สังคม เศรษฐกิจและการเมืองของประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทาง ที่กำหนดไว้จากหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราช บัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ ยังรวมถึง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางการทำหน้าที่ ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ มีหน้าที่ทำแผนงาน ซึ่งได้แก่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2560-2579) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 ด้าน คือ ความมั่นคง การเพิ่มความสามารถการแข่งขัน การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ความเสมอภาคทางสังคม การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การปรับสมดุล ของสภาพแวดล้อม และการพัฒนาภาครัฐ หน้าที่หลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิต บริการสาธารณะในท้องถิ่น (Local Public Goods) ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถผลิต สินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพได้สูงกว่า การทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถได้รับข้อมูล

และความต้องการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน สามารถตอบสนองปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว ระบบการให้บริการของท้องถิ่น จะมีลักษณะหลากหลาย (Diversity) ตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือสิ่งที่รัฐบาลให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การบริหารงานท้องถิ่นนั้น จัดเป็นองค์กร ที่มีผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งในท้องถิ่นโดยตรงทั้งหมด ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 รูปแบบคือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) โครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
2. เทศบาลตำบล (ทต.) โครงสร้างในการบริหารงาน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอ เป็นผู้กำกับดูแล
4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล ปัจจุบัน มี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
 - 4.1 กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างในการบริหารงาน คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต
 - 4.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ นายกเมืองพัทยา และสภาเมืองพัทยา

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นี้ จะกล่าวถึงการปกครอง ใน 2 รูปแบบคือ

1. เทศบาลตำบล (ทต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่ ให้การบริการ สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้แก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนา เมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการในด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ส่งเสริมให้ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรม ในการส่งมอบ บริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

ธานีทร์ สุนทวาร (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านจิตใจ และรักที่จะบริการแก่ผู้อื่นให้มีความสุข และเมื่อเห็นผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจ จากการให้บริการของตนเอง ผู้บริการที่ดี จะต้องมีทัศนคติที่ดี ในการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของคำว่า " การบริการ " หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติ ที่จะสามารถ อำนวยความสะดวก เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

รังสรรค์ ลิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) ได้กล่าวว่า " บริการ " เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจะมองเห็นหรือรู้สึกได้ ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 18) บริการ เป็นกิจกรรมกระบวนการส่งมอบสินค้า ที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริโภคร โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น ต้องตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการ ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า " การบริการ " หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ เป็นหลัก

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการ จะเอาใจใส่ในเรื่องของความตรงต่อเวลา ของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง งานตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงาน มักล่าช้ากว่ากำหนด การให้บริการ ต้องตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดี ต้องผูกมัดใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีนั้น ไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้า มีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่ต้องทำให้การติดต่อยกย่องระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน ทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขาย ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้า นั้น ได้ทันที ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาจะต้องแก้ไขได้ทันที่ รวดเร็ว ทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการ ด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ จะทำให้เกิด ความรู้สึก ว่า อยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้าน ไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น

5. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ทำให้รู้สึกว่า เป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำให้ปรับปรุง ต้องนำมาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้า สะดวกสบาย มากขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่า จะได้ของดี มีคุณภาพ
9. การบริการที่ดี คือ การบริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า จึงต้องฝึกหัดตัวเอง ให้เป็นคนช่างสังเกตว่า ลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา เมื่อพูดจาอะไรไว้แล้ว ต้องทำให้ได้ตามสัญญานั้น
11. ต้องรวดเร็ว การบริการที่ดีต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
12. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้ลูกค้า เวลาที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
13. บริการที่ดี ต้องมีคุณภาพ มีกิจกรรมยาวๆ ที่งดงาม และมีวาจา ที่ไพเราะอ่อนหวาน

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อย่างมีระบบ และแบบแผนที่ถูกต้อง
2. ทักษะ และพฤติกรรม ของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการ สนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าที ที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ อย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่าย มีความยืดหยุ่น ในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการ จะพิจารณาจากสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการ และเวลา ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ รวมถึง ระบบการให้บริการ ที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต้องปฏิบัติตามที่ได้เคยตกลงกันได้
5. แก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า หากเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ให้กลับสู่ภาวะปกติ ได้อย่างทันที่ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการ จะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการนั้น ๆ ด้วยดีมาตลอด

5. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำให้ปรับปรุง ต้องนำมาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้า สะดวกสบาย มากขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่า จะได้ของดี มีคุณภาพ
9. การบริการที่ดี คือ การบริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า จึงต้องฝึกหัดตัวเอง ให้เป็นคนช่างสังเกตว่า ลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา เมื่อพูดจาอะไรไว้แล้ว ต้องทำให้ได้ตามสัญญานั้น
11. ต้องรวดเร็ว การบริการที่ดีต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
12. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้ลูกค้า เวลาที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
13. บริการที่ดี ต้องมีคุณภาพ มีกิริยามารยาท ที่งดงาม และมีวาจา ที่ไพเราะอ่อนหวาน

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อย่างมีระบบ และแบบแผนที่ถูกต้อง
2. ทศนคติ และพฤติกรรม ของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการ สนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าที ที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ อย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่าย มีความยืดหยุ่น ในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการ จะพิจารณาจากสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการ และเวลา ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ รวมถึง ระบบการให้บริการ ที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต้องปฏิบัติตามที่ได้เคยตกลงกันได้
5. แก้วไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า หากเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการ สามารถ แก้วไขสถานการณ์นั้น ๆ ให้กลับสู่ภาวะปกติ ได้อย่างทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการ จะเชื่อถือในชื่อเสียง ของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการนั้น ๆ ด้วยดีมาตลอด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือ บริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการประชาชนโดยส่วนรวม หรือบริการประชาชนโดยรัฐ แนวทางความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการและนักทฤษฎี ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

Lewis and Bloom (1983) ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการ ที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขา ได้เพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ บนพื้นฐานในความคาดหวังที่ดี ของผู้รับบริการ

มัลลิกา ศรีโชน (2552, หน้า 12) ได้กล่าวถึง แนวความคิด ของการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน โดยองค์ภาครัฐ ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยการ หรืออยู่ในความควบคุม ของรัฐ
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนรวม
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากการบริการ หยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์จะได้รับประโยชน์ จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้ง เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพการบริการประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดคือ

5.1 สมรรถนะของหน่วยงาน (Organization Capability) อาจพิจารณาได้จากสถิติข้อมูล ที่แสดงถึงสมรรถนะ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ และความสามารถการแก้ไขปัญหา

5.2 ความทั่วถึง ความพอเพียง (Coverage and Adequacy) เป็นการพิจารณา ถึงความ ครอบคลุม (Coverage) ความพอเพียง (Adequacy) ความครบถ้วน (Complete) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จาก ขอบเขตในพื้นที่เป้าหมาย และประชากรกลุ่มเป้าหมาย ในระบบการให้บริการ

5.3 ความถี่ในการให้บริการ (Service Frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริหารต่อเวลา

5.4 ประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพขององค์กร โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม จำเป็นจะต้องมีมาตรฐาน กำหนดเวลาแล้วเสร็จในแต่ละงานบริการ เป็นหลักประกันประสิทธิภาพการบริการ และลดต้นทุน

ลักษณะของการจัดบริการสาธารณะ โดยส่วนราชการ

การจัดทำให้บริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใด ที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ หรืออาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าว อย่างน้อยจะต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับกลไก ขั้นตอนการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนการจัดงบประมาณ และบุคลากร เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการนั้น ๆ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

การจัดบริการหรือจัดกิจกรรมสาธารณะ เป็นหน้าที่หลัก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหากมีการร่วมดำเนินการกับภาคเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานรัฐดำเนินการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับมาดำเนินการไว้เสียเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจร่วมหรือมอบหมายให้ภาคเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น ดำเนินการก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

งานบริการสาธารณะ ที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดไว้ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ตามแบบประเมิน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 (เอกสารภาคผนวก : 56) ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน กำหนดไว้ 11 งานบริการ ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ เช่น โครงการหรืองานด้านอื่น นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2551, หน้า 236 – 237) ได้กล่าวถึง การให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการ เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จะหมายถึงการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอนหรือในจุดที่ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการ มีความรวดเร็วขึ้น การจัดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รัฐควรให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยรายละเอียด ต่อไปนี้

1. การนำหลายหน่วยงาน มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียว ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดเวลาของการให้บริการ น้อยลง

2. กระจายอำนาจ ให้หน่วยงานหนึ่ง ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่ง เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ทำหน้าที่ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทั้งหมด

3. การปรับปรุงและออกแบบวิธีการปฏิบัติงาน หรือการอยู่รวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign)

4. การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เสร็จในทันที ถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวความคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการ ได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้ จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

จะเห็นได้ว่า เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในจุด ๆ เดียว ให้เสร็จภายในกำหนดเวลา และสามารถปรับลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และประชาชน และเป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้ด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่หน่วยงานราชการที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีความเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอและมีความต่อเนื่องโดยมีการปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ อีกทั้งให้ความสะดวก สบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการนั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ซึ่งถือเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ การประเมินผล จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ ประสพการณ์ ที่แต่ละคนได้ตั้งเกณฑ์ไว้ (Criteria) รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้น ๆ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นสิ่ง ที่ควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลการแสดงออก ตามทัศนคติของแต่ละบุคคล รูปแบบหนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจ จากประสบการณ์ที่เราได้รับ อาจมากหรือน้อย ก็ได้ เป็นความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้นแล้ว สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ จะรู้สึกเป็นบวก เป็นความรู้สึก ที่พึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง จะทำให้เกิดภาพทางลบ ไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกันกับความหมายของสภาพแวดล้อม ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมก็ย่อมแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อ หน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทั้งทางบวก ทางเป็นกลางหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้ มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปทางบวก การปฏิบัติงานหน้าที่ จะมีประสิทธิภาพที่สูง หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) กล่าวถึง การมีหัวใจบริการ ไว้ว่า เป็นการอำนวยความสะดวก เป็นการช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนเร่งการทำงานตามหน้าที่ ความกระตือรือร้น ในการบริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ ด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการ ให้ผู้อื่น ประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลเราจะมีหัวใจกับบริการ จะช่วยให้เกิด ผลดี ต่อคนอื่น ต่อตนเอง ต่องานที่ทำ และต่อองค์กร หรือหน่วยงานที่ตนเองสังกัด องค์ประกอบ ที่สำคัญของการมีหัวใจกับบริการ มักจะประกอบไปด้วย

(1) จัดบรรยากาศสถานที่ในที่ทำงาน หมายถึง การจัดที่ทำงาน ให้มีความสะอาด เรียบร้อย จัดบรรยากาศให้ร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อน หรือที่พักผ่อนสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ การจัดหา น้ำดื่มที่สะอาด ไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งการทำความสะอาดห้องน้ำ ให้น้ำใช้ตลอดเวลา

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิก ของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกเต็มใจ กระตือรือร้น ที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคล ว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ทำให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ เมื่อเขากลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏอยู่บนใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งเป็นบันไดขั้นสำคัญ ที่นำไปสู่ผลแห่งความสำเร็จขององค์กรนั้น โดยอย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจในการบริการ ที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ เริ่มต้นด้วยการทักทาย ผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถาม ด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้ว ต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและให้เกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียว จะสามารถประสานงานได้ทุก ๆ จุด หากไม่สามารถทำได้รวดเร็ว ด้วยข้อระเบียบหรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจง ด้วยถ้อยคำ หรือภาษา ที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือมีความจำเป็น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด

(4) การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไป ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์ ซึ่งจะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจ ที่มุ่งให้บริการ จะต้องมาก่อน แล้วจึงแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้นึกถึงความรู้สึก ของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับ ความสะดวก สบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการ ไม่ทราบ ด้วยความชัดเจน ด้วยภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการนั้น อย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น มีการติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ ให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบ เพื่อช่วยให้เกิดการสร้างน้ำใจให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกัน การใช้เทคโนโลยี เช่น Website จะช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยเสริมบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

(7) การติดตาม การประเมินผลและการประกันคุณภาพการให้บริการ ทุกองค์กรควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้มารับบริการ เป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และเป็นผลสะท้อนกลับมาว่า ข้อมูลส่วนใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการว่า จะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานต้องเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรืองานจะต้องแล้วเสร็จ ภายในเวลา 1 วัน เป็นต้น

ลาโรซ ไสยสมบัติ (2543, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหาร จะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะความก้าวหน้าในงานบริการ มีตัวบ่งชี้สำคัญ คือ จำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งแก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้เคยกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ มีความสำคัญ ต่อบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ในหลายประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจ ที่มีต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการ จะต้องคำนึงถึงการ จัดให้เกิดการบริการ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะ รูปแบบการให้บริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการ ต้องทำการสำรวจ หรือศึกษาถึงความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบของการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรในการประเมินคุณภาพ ของการให้บริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ของผู้รับบริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการ จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการ จะต้องมีความพึงพอใจในงานตนเองก่อน จึงจะทุ่มเทการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อความสามารถ ในการแข่งขันธุรกิจบริการ นั้นด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ จะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการ มุ่งหวัง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงจะเป็นตัวผลักดัน ให้เกิดคุณภาพของการบริการ แก่ผู้ให้บริการ นั้นเอง

2.1 ผู้รับบริการ ต่างก็มุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตตนเอง จากการได้รับบริการต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว การรับประทานอาหาร การพักผ่อน เป็นต้น

2.2 ผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจาก ผู้ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้เกิดเป็นมาตรฐานการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ และส่งผลให้คุณภาพในการบริการนั้น ๆ สูงขึ้น

ความพึงพอใจ จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อบุคคล ต่องาน และต่อหน่วยงาน กล่าวได้คือ

1. ความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ การทำให้เกิดเป็นความสุข เกิดแรงจูงใจและเกิดกำลังใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลได้แสดงศักยภาพของตนเอง ออกมาอย่างเต็มที่
2. ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น
3. ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ความพึงพอใจ ที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันและนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพมากขึ้นนั่นเอง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิด เป็นความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึก เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

จากความหมาย ของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังได้กล่าวมาทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นความรู้สึกที่ดี มีเจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กรนั้น โดยมีองค์ประกอบ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าของงาน และอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้น ประสบผลสำเร็จสนองนโยบาย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิภาชัย, อาณาภาพ เล็งสาย และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะต้องออกแบบ เพื่อต้องการทราบ ถึงความคิดเห็น สามารถจะทำได้ในลักษณะ ที่กำหนดคำตอบ ให้เลือกหรือตอบคำถามอย่างอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรง อีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งจะต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการสัมภาษณ์ที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรม ของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออก ทางการพูด กริยาหรือท่าทาง วิธีนี้ต้องใช้การสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม หรือแบบสำรวจ การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีการนั้น จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจ ของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจอยู่ในทิศทางที่เป็นบวก หรือทิศทางลบ นั่นเอง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ส่วนการวัดความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก และความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจนั้น มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ ได้เลือกใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ด้วยตนเอง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จะประเมินในกรอบของงาน ในขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นข้อกำหนด ตามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียด มีดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ สะดวกคล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาของการนั่งรอ และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ของแต่ละเรื่อง ไว้อย่างชัดเจน

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการสะดวกหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ การประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้รับทราบได้ในหลายช่องทาง จัดสถานที่ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และให้บริการนอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ หรือมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำและชัดเจน และรวดเร็ว พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม อธิษาศัยดีเป็นกันเอง มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ให้เกียรติ และให้บริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีสถานที่ให้การบริการ ที่มีความสะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ให้การบริการ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูล จากแหล่งต่าง ๆ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ประมวลผล หรือจัดเก็บเพื่อใช้ในการตัดสินใจ การเก็บข้อมูล กระทำได้ในหลายวิธีการ เช่น การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ หรือเก็บข้อมูล จากการวิเคราะห์ข้อมูล ที่มีอยู่แล้ว การเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง และเพียงพอ เป็นสิ่งสำคัญในการใช้ข้อมูลที่ได้รับมานั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล ออกมาในเชิงตัวเลข (Numerical data) เพื่อแสดงปริมาณของสิ่งที่นับ หรือสิ่งที่วัดได้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. Quantitative Data เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 แบบต่อเนื่อง (Continuous Data) เป็นข้อมูล ที่มีค่าต่อเนื่องกันไป ในช่วงที่กำหนดไว้ เช่น อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง

1.2 แบบไม่ต่อเนื่อง (Discrete Data) ข้อมูลนี้ มีลักษณะเป็นจำนวนเต็ม หรือจำนวนนับ เช่น จำนวนรถยนต์ในกรุงเทพฯ จำนวนนักศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว

2. Qualitative Data เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่สามารถวัดค่าด้วยตัวเลข ว่ามีมากหรือน้อย แต่เป็นข้อมูลที่แสดงออกถึง สถานภาพ คุณลักษณะ ทัศนคติ หรือคุณสมบัติ มักจะอยู่ในรูปแบบของคำพูดจา การบรรยาย การอธิบาย ตัวหนังสือ รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น สี สถานที่ที่ชอบไป เชื้อชาติ สถานภาพสมรส ศาสนา กลุ่มเลือด เป็นต้น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม

เป็นวิธีที่ง่ายและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับชุดคำถาม ที่มีทั้งแบบปิดและแบบเปิด แบบสอบถาม สามารถออกแบบได้ ทั้งในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ถือเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันมากที่สุด อีกทั้ง สามารถที่จะสอบถามได้ ด้วยชุดข้อคำถามเดียวกัน เก็บข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถสอบถามได้หลาย ๆ คน ในครั้งเดียวกัน

2. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่นิยมใช้ในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหลายมีแบบ เช่น การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ข้อดีของวิธีนี้คือ สามารถอ่านความรู้สึก และสังเกตสภาพการณ์ต่าง ๆ จากผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ และยังสามารถเจาะลึกถึงเนื้อหาเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจได้ดี ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แต่ผู้สัมภาษณ์ จำเป็นต้องมีทักษะสูงในการหาคำตอบ และต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์นาน เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ตามที่ต้องการ

3. การสนทนากลุ่ม

เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ที่นำกลุ่มคน มาร่วมอภิปรายกัน ในหัวข้อที่ต้องการ ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ ที่จำกัดจำนวน เป็นกลุ่มเล็ก ๆ ประมาณ 6-10 คน และมีผู้สังเกตการณ์เข้าร่วมด้วย เพื่อบันทึกความคิดเห็น และพฤติกรรม ของผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ ในระหว่างการอภิปรายกัน เป็นวิธีที่จะช่วยให้ได้ข้อมูล ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ ได้อย่างละเอียด และช่วยในการวิจัยในด้านต่าง ๆ ได้ผลดีมาก

4. การสังเกตการณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสังเกตการณ์โดยตรง (Direct Observation) เป็นวิธีที่สะดวก และเร็วที่สุดในการเก็บข้อมูล โดยไม่มีการแสวงหาข้อมูล จากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ สามารถใช้วิธีการนี้ในการสังเกต คน สัตว์ สิ่งของหรือสภาพแวดล้อมได้ แต่ควรใช้กับสถานการณ์ ขนาดเล็กเท่านั้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำ และเชื่อถือได้

5. การวิจัยเชิงทดลอง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบนี้ เน้นการค้นหาความจริงและประเมินผล การเป็นผลต่อตัวแปรตาม โดยต้องมีการควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถมีผลต่อตัวแปรตามได้ แต่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรทดลอง จะไม่ต้องควบคุม

6. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

มีลักษณะที่แตกต่าง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เพราะเป็นการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แต่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น รายงานการเงินของบริษัท รายงานยอดการขายของฝ่ายขาย ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ อายุ และข้อมูลติดต่อ รายงานการวิจัย ที่มีผู้วิจัยทำไว้แล้ว รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และรายงานสำรวจของรัฐบาล เช่น สำมะโนครัวเรือน ภาษี ข้อมูลประกันสังคม และข้อมูลบัญชีประชาชาติ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเข้าถึง หรือไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลโดยตรงเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพ

การเก็บข้อมูลภาคสนามให้ได้ผลนั้น จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัย และการตัดสินใจ โดยต้องอาศัย การวางแผน การเตรียมการ การปฏิบัติงานตามขั้นตอน และหลักการที่ควรทำตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่น่าเชื่อถือ มีคุณภาพ การจัดเก็บข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ ย่อมจะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการเตรียมการ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (บุญธรรม จิตอนันต์, 2540, หน้า 91 - 92)

1. การเก็บข้อมูล โดยการพูด ซักถาม แบบมีส่วนร่วม (Participant observation) อาจทำให้จากคนนอกกลายเป็นคนใน คนแปลกหน้ากลายเป็นเพื่อน จนเกิด “ความไว้วางใจ” ให้ข้อมูลที่เป็นกระຈก สะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี

2. การได้รับคืนแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง จะมีการสูญหายของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 5 จึงจะเป็นข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ ที่นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้

3. ตรวจสอบความเรียบร้อย และความสมบูรณ์ของข้อมูล ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล หากพบว่า ไม่มีการตอบคำถามในบางประเด็น อาจต้องติดตามเป็นการเฉพาะราย อย่างเร่งด่วน

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดี ผู้วิจัย เก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ให้คำแนะนำ หรือคำชี้แจงให้แก่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้เข้าใจวิธีการ และข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บรวบรวม เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูล มีความถูกต้อง ครบถ้วน และปราศจากความลำเอียง ได้แก่

1. แจกและเก็บแบบสอบถาม ให้ครอบคลุม และมีการกระจาย เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้มีการจัดเก็บแบบสอบถาม ทุกหมู่บ้าน ทุกกลุ่มอายุ และทุกกลุ่มงานอาชีพ

2. เก็บข้อมูลความพึงพอใจ จากประชาชนผู้รับบริการ พร้อมบันทึกภาพขณะเก็บข้อมูล จากผู้เข้ามารับบริการ ณ ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ (เอกสารภาคผนวก : 71)

3. สอบถามความพึงพอใจจากผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ อย่างน้อย 2 คน เพื่อให้ได้ทราบถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ โดยให้นับเป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมบันทึกภาพถ่าย ขณะกำลังเก็บข้อมูล ณ ที่ทำการของผู้ใหญ่บ้าน (เอกสารภาคผนวก : 72)

4. แนะนำ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เขียนข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการในแต่ละงาน

5. เมื่อแจก และได้รับแบบสอบถาม ครบถ้วนตามจำนวนแล้ว ให้ตรวจสอบความสมบูรณ์

6. ใส่ตัวเลข ในกรอบสี่เหลี่ยม ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อตรวจนับจำนวนไปพร้อมกัน

2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่มีความประสงค์ขอรับการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อขอ รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น ต้องดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตามรายชื่อ ของ สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการ พนักงานส่วนตำบล ได้จัดทำประกาศไว้แล้ว เพื่อให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อย 4 งานบริการ ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งเสนอมา ตามแบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (เอกสารภาคผนวก : 60)

คณะผู้วิจัยของ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ นำผล การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน โดยนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ มาคำนวณเป็น ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ของการให้คะแนน ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ของจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ซึ่งมีคะแนนเต็ม จำนวน 10 คะแนน รายละเอียดมีดังนี้ (เอกสารภาคผนวก : 56)

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

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัย ศึกษาข้อมูล การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 4 ภูมิภาค และนำข้อมูลจากการวิจัยแต่ละภาคนั้น มาใช้ประโยชน์ เพื่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดแค อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดแค ด้านขั้นตอนของการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ตามภารกิจที่กำหนด จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านรายได้และภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 200 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 – 50 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และเป็นคนในชุมชน ตั้งแต่กำเนิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชน ในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดแค อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ พิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.24 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.85 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. งานด้านรายได้และภาษี ในภาพรวม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.22 โดยประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.48 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 8

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ซึ่งในภาพรวมนั้น มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.28 ประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (มีค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.86 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 8

4. งานด้านสาธารณสุข มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.81 ประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.48 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 8

สรุป ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดแค อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมของ 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.29) มีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ 85.89 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 8

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งานบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงาน

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความสัมพันธ์ทางบวก

3) ข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านการรักษาเบื้องต้นและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูล ของผู้รับบริการ อย่างเป็นระบบ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 4 งานบริการ ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการ โดยภาพรวม ของงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

การให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00

การให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60

ประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีคะแนนเท่ากับ 10 ค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ประสิทธิภาพให้การบริการ ต่องานของแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ ต่องานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านทะเบียน ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน กำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย กำหนดทำการประเมิน จำนวน 5 งาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 6,649 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำนวน 240 คน คณะผู้วิจัย ได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยภาพรวมของผู้รับบริการ ในลักษณะการให้บริการ ทั้ง 5 งานบริการ ได้ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการ พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ซึ่งในภาพรวมนั้น มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ในภาพรวมพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ซึ่งในภาพรวมนั้น มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ได้เท่ากับ 9 คะแนน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสตูล ในด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่ใช้บริการ ที่พักอาศัย หรือมีสถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ภายในเขตบริการ ของเทศบาลเมืองสตูล จำนวน 700 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของผู้รับบริการ รวม 7 งาน ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงที่สุด เรียงตามลำดับ คือ

- 1) งานด้านพัฒนารายได้
- 2) งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและงานสัตวแพทย์
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและชุมชนเมือง
- 5) งานด้านทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน
- 6) งานด้านสาธารณูปโภค สวนสาธารณะ การจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
- 7) งานด้านส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร และงานพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา

และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ จะพบว่า องค์ประกอบที่ได้รับความพึงพอใจ สูงที่สุด ไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ 4) ช่องทางของการให้บริการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ หรือกิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการ ให้ ฝ่ายบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการ แก้ไข อย่างเร่งด่วน โดยการประเมินความพึงพอใจ ในงานบริการ ทั้ง 6 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) งานด้านสาธารณสุข

ทั้งนี้ เกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 6 งานบริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจโดยภาพรวม ของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินผลนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน ผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งพบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวม 3,530 คน ชาย 1,680 คน หญิง 1,850 คน จำนวนครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 1,182 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับของความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z = 2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. ความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.54
3. ความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.56
4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.58
5. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.52
6. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.59

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชน ผู้มารับบริการ จาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 6 งานข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.57 กล่าวคือ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมอญ อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่มาขอรับบริการ หรือมาติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมอญ จำนวน 200 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้ผ่านการตรวจ ประเมินคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งานคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้ หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามกรอบของงาน ที่ขอรับการประเมิน ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศรีมอญ ในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ ให้บริการนอกเวลาปกติ และมีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง มีการนำเอาเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ ในการให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ผลของการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมอญ คิดเป็นร้อยละ 93.13

จากการที่ได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับ การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกมิติ เป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการ และนำผลที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพในการบริการ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร เพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพ ของการให้บริการในหน่วยราชการ ให้สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อไป

คณะผู้วิจัย ได้นำผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ไปดำเนินการ ตามระเบียบวิธีของการวิจัย เช่น การเลือกกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย การออกแบบ และทดสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเลือกใช้สถิติ และการแปลผลข้อมูล ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตามระเบียบวิธีของการวิจัย ดังนี้

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

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงาน เอกชน ที่ได้เข้ามาใช้บริการหรือติดต่อกับงานหรือประสานงาน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คณะผู้วิจัย กำหนดกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อให้เป็นตัวแทน ประชาชน ผู้รับบริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือเพื่อถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เพื่อให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Check List)

โดยสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดความพึงพอใจ ที่ได้รับการบริการ

แบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของแต่ละงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัย สร้างและหาประสิทธิภาพ ของเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ที่มีต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานที่ให้บริการ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ได้ปรึกษาและรับฟังข้อคิดเห็น จากผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย กำหนดกรอบงาน ตามแนวทางในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในแบบประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งระบุเป็น คำร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ครอบคลุมกรอบงาน ที่ขอรับการประเมิน เลือกรูปแบบของเครื่องมือวัด วิเคราะห์ข้อคำถามในแต่ละข้อ ที่จะทำการวัด และกำหนดเกณฑ์ของการวัดความพึงพอใจ โดยใช้แบบวัดของ ลิเคิร์ท (Likert' Scale) มีลักษณะ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน และความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

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

3.3.3 คณะผู้วิจัย ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามฉบับร่างนี้ จึงส่งแบบสอบถามฉบับนี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือวิจัย (เอกสารภาคผนวก : 64) พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การวัด (IOC) เพื่อประเมินคุณภาพ ด้านความเที่ยง (Content Validity) ของเครื่องมือนี้ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) ดร. จิตรารวรรณ บุตรราช ผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพพนมทวน จ. กาญจนบุรี
- 2) ดร. พัฒน สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 3) นางพิรณันท์ ยิ้มแพน นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ชำนาญการพิเศษ
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี

3.3.4 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถาม มาปรับปรุงและแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัด ของ 4 งานบริการ และเพิ่มข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถาม " ฉบับทดลองใช้งาน " และนำแบบสอบถามฉบับนี้ ไปให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี จำนวน 3 คน ทดลองตอบแบบสอบถาม ซึ่งพบว่าแบบสอบถามฉบับร่างนี้ ยังมีข้อบกพร่อง การสื่อความหมายผิดพลาดหลายข้อ จึงนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งจนแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ และเป็นแบบสอบถาม ฉบับทดสอบหาความเชื่อมั่น

3.3.5 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถาม ฉบับทดสอบหาความเชื่อมั่นนี้ ไปทดสอบ (Try-Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ (Reliability) โดยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ จำนวน 30 คน พื้นที่บริการของ องค์การบริหารส่วนตํานองสงฆหลัก อําเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ได้ขอรับการประเมินประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) ประจำปีงบประมาณ 2568 (เอกสารภาคผนวก : 65) ได้ทดลองตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้ และนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับมาไปคำนวณ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ เท่ากับ 0.84

3.3.6 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามฉบับที่ทดสอบนี้ ไปจัดพิมพ์เป็นต้นฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 200 ฉบับ เพื่อนำไปใช้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 งานบริการ ตามข้อกำหนดในแบบการประเมิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (เอกสารภาคผนวก : 66-70)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ในเขตพื้นที่การให้บริการ และจุดที่ให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสำรวจ ที่ได้รับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ คณะผู้วิจัย บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยให้มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงผลการวิเคราะห์และผลของการวิจัย ดังนี้

แบบสำรวจตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสำรวจตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการแต่ละงาน

บรรยายเป็นความเรียง ตามข้อแนะนำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6 การแปลความหมายของข้อมูล

คณะผู้วิจัย นำค่าความถี่และค่าร้อยละ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาบรรยายเชิงพรรณนา แสดงความถี่และร้อยละของแต่ละข้อคำถาม นำค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ไปแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาแสดงในรูปของตาราง บรรยายผลการวิจัย เป็นความเรียง ตามลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คณะผู้วิจัย นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานบริการ มาคำนวณเป็น ค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้ (เอกสารภาคผนวก : 56)

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลในแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ประชาชนผู้รับบริการได้ตอบกลับคืนมาให้นั้น คณะผู้วิจัย ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลของการวิจัย ดังนี้

3.7.1 ค่าความถี่ (Frequency) = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละรายการ

3.7.2 ค่าร้อยละ (Percentage) = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$

3.7.3 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) $\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

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

X แทน คะแนนแต่ละรายการประเมิน

$\sum$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใน 4 งานบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถาม ที่ได้รับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ และบันทึกข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรยายผลในภาพรวม ตามค่าความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

บรรยายผลในภาพรวม ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการแต่ละงาน

บรรยายผลตามข้อเสนอแนะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลมา

4.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	46.50
หญิง	107	53.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเป็นเพศ ชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	7.00
20 – 29 ปี	30	15.00
30 – 39 ปี	36	18.00
40 – 49 ปี	57	28.50
50 – 59 ปี	49	24.50
60 ปี ขึ้นไป	14	7.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และรองลงมา คือ จะมีอายุอยู่ระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา

สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	8.00
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	41	20.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)	61	30.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	37	18.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	26	13.00
ปริญญาตรี	12	6.00
ปริญญาโท	5	2.50
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	1.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นั้น สำเร็จการศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และรองลงมา คือ สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	15	7.50
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	31	15.50
เกษตรกร / ประมง	61	30.50
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	24	12.00
รับจ้างทั่วไป	49	24.50
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	12	6.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	8	4.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	9.00
5,000 – 10,000 บาท	38	19.00
10,001 – 15,000 บาท	65	32.50
15,001 – 20,000 บาท	55	27.50
20,001 – 25,000 บาท	9	4.50
25,001 – 30,000 บาท	10	5.00
มากกว่า 30,000 บาท	5	2.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้
ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76	0.43	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ	4.79	0.41	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.81	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์	4.88	0.33	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง	4.85	0.36	มากที่สุด
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.91	0.29	มากที่สุด
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง	4.86	0.35	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอก ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.73	0.45	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	4.77	0.42	มากที่สุด
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	4.79	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ	96.38		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.29
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39
5. โดยภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38

เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาคำนวณเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 96.38

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.75	0.44	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ	4.76	0.43	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์	4.77	0.43	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง	4.74	0.44	มากที่สุด
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.77	0.43	มากที่สุด
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.72	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว	4.82	0.39	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง	4.72	0.45	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม	4.78	0.42	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอก ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.70	0.46	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	4.71	0.45	มากที่สุด
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	4.78	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ	94.94		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40
5. โดยภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43

เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาคำนวณเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 94.94

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76	0.43	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ	4.76	0.43	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์	4.87	0.34	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง	4.82	0.39	มากที่สุด
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.90	0.31	มากที่สุด
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.82	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว	4.85	0.36	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง	4.82	0.39	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.81	0.39	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.71	0.45	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	4.76	0.43	มากที่สุด
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	4.79	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ	95.95		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39
5. โดยภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40

เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาคำนวณเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.95

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงาน

งานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.75	0.44	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ	4.77	0.42	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์	4.78	0.42	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง	4.77	0.42	มากที่สุด
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.80	0.40	มากที่สุด
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม อธิยาศยติเป็นกันเอง	4.75	0.44	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.81	0.39	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.72	0.45	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	4.73	0.45	มากที่สุด
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	4.78	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ	95.30		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39
5. โดยภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42

เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาคำนวณเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 95.30

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.38	96.38
2. งานด้านการศึกษา	4.75	0.43	94.94
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.40	95.95
4. งานด้านสาธารณสุข	4.77	0.42	95.30
โดยเฉลี่ย	4.78	0.41	95.64

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการที่ขอรับการประเมิน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 95.64

4.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- 1) จัดหารถสำหรับจัดเก็บขยะ และจัดหาถังขยะเพิ่มขึ้น
- 2) จัดให้มีโครงการ ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในกลุ่มเยาวชน
- 3) ปรับปรุง ระบบน้ำประปา ให้มีคุณภาพ และสะอาดมากขึ้น
- 4) จัดให้มีบริการนอกสถานที่ ในที่ทำการชุมชน
- 5) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ในการรับบริการของประชาชน
- 6) ให้บริการแบบเคาะประตูบ้าน ในบางกิจกรรม
- 7) ควรจะมีมุมนั่งเล่น สำหรับเด็ก เวลามาติดต่อธุระกับผู้ปกครอง
- 8) พร้อมให้บริการประชาชน ตลอดเวลา
- 9) จัดประชาคมหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และรับทราบข้อเสนอแนะ จากประชาชนผู้มารับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

โดยสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบงาน ประกอบด้วย

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

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงานไว้ ตามระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ที่เข้ามาใช้บริการหรือเข้ามาติดต่องาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อให้เป็นตัวแทน ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูล จากผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล ในพื้นที่ให้บริการ และจุดให้บริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะผู้วิจัย ได้รับแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานบริการ ในรูปของตารางและบรรยายผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นั้น

- 1) เป็นเพศ หญิง
- 2) อายุ ระหว่าง 40 – 49 ปี
- 3) สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)
- 4) ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง
- 5) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38
- 2) งานด้านการศึกษา
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.94
- 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95
- 4) งานด้านสาธารณสุข
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30

หากพิจารณา ตามกรอบ ของ 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน สรุปได้ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน
- 2) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 3) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม
- 4) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม

5.1.3 ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 95.64

5.2 อภิปรายผล

การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จาก

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการสำรวจได้คะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คือ ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน ตามแบบประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน กับผลการประเมินประสิทธิภาพ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงขอแสดงความยินดีด้วย ขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ช่วยกันรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้อย่างสม่ำเสมอ

คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายจากผลการวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวมไว้ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ มากที่สุดทุกข้อคำถาม เป็นผลมาจากความร่วมมือร่วมใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน จากข้อเสนอแนะ ของคณะผู้วิจัย ในปีงบประมาณผ่านมา รวมทั้งการสร้างระบบงานขึ้นมาใหม่อีกหลายงานบริการ

ประเด็นที่สอง งานบริการ ที่ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด และสูงที่สุด มากกว่างานอื่น ที่ขอรับการประเมินนั้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งนี้ ได้ทุ่มเทงบประมาณงานด้านนี้อย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าด้านจิตใจ เป็นภาพที่ออกมา ในรูปของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ในอันดับสูงที่สุดของปีงบประมาณนี้

ประเด็นที่สาม หากพิจารณาตามกรอบของงาน จะพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ มากที่สุดและสูงที่สุด อาจสืบเนื่องมาจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ให้ความสนใจ ใส่ใจต่อการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ และเข้าใจบทบาทของการ เป็นผู้ให้บริการที่ดี จนเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และได้ชื่นชมการให้บริการที่ดี แก่

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากการลงพื้นที่ เพื่อทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนั้น คณะผู้วิจัย ได้รับข้อมูล จากผู้รับบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

1. การบริการเชิงรุกอย่างเป็นระบบ มีเทคโนโลยีและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ที่ทันสมัย มีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดี และมีจิตบริการ
2. เพื่อพัฒนาการให้บริการ จึงควรสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพให้เรียนรู้ ก้าวทัน เทคโนโลยี และสร้างระบบการทำงานใหม่ หรือนวัตกรรมการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ให้มีความเป็นเลิศ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีผลงานและรางวัลเป็นที่ประจักษ์
3. บุคลากรต้องพร้อมปฏิบัติงานอย่างทันท่วงที มีจิตบริการ เข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี สนับสนุนบุคลากรให้พัฒนาตนเอง จนทำให้การบริการนั้น มีคุณภาพและเป็นมืออาชีพ
4. ผลกระทบ ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น ควรพิจารณาสนับสนุน ส่งเสริมแผนงาน /โครงการ /กิจกรรม ที่ทำให้เกิดการจ้างงาน สร้างรายได้ และงานอาชีพให้ประชาชน รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ในชุมชน
5. พัฒนาองค์กรทั้งระบบให้เป็นต้นแบบขององค์กรท้องถิ่นดิจิทัล ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำการบริหารอัจฉริยะ ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการพัฒนา ทั้ง reskill และ upskill
6. ส่งเสริมบุคลากร มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างนวัตกรรมบริการอย่างมืออาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการ
7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บ่อยขึ้น เพื่อการรับฟังและรับรู้ ปัญหาของชาวบ้าน และของชุมชน
8. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีศักยภาพสูง

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ ฯ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2548). คู่มือในการติดตาม และประเมินผล การจัดทำ และแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ ในวิทยาลัยพยาบาล เขตภาคเหนือ. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการบริการภาครัฐ ความหมายการวัดและการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐ. รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ ฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดิเรก สุวรรณฤทธิ์. (2568). การเก็บและรวบรวมข้อมูล. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2568.
<http://www.dittothailand.com/th/.Kerlinger,N.F. Foundations of Behavioral Research>.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2551). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ ฯ เพียร์สัน.
- ธานีธร สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อคุณภาพของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. สืบค้น <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ ฯ สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม จิตอนันต์. (2540). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ฯ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่าต่อกิจกรรมนาหญ้า และพัฒนาอาชีพ การผลิตเสบียงสัตว์ เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.did.go.th/person/training/straining/satisty.doc>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2567). รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2567). ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อคุณภาพ ในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาตรัง. (2567). ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการ ของเทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2564). การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดแค อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2566). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติ ที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ) ของ เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566.
- รังสรรค์ ลิทธิชัยโอภาส. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อผู้ใช้บริการ ในการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2551). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ฯ นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- วิมลสิทธิ์ ทรายกรู. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ ฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์. (2567). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพ ในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ องค์การ บริหารส่วนตำบลศรีมงคล อำเภอป่าสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาติ กิจยรรจง. (2543). เทคนิคของการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ ฯ: โอเดียนสโตร์.
- สาโรจ ไสยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดมหาสารคาม.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). กฎหมายรัฐสภา. กรุงเทพฯ ฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย
พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.
- สิทธิพร สุนทร และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะ
ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). ยุทธวิธีการตลาด ปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพฯ ฯ: ดอกหญ้า.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาในการให้บริการ.
(Service Psychology Comprehension Strategies and Trend).
กรุงเทพฯ ฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Lewis & Bloom. (1983). The Relationship of Organizational Characteristics ,
Customer Oriented Behavior and Service Quality . African Journal of
Business Management 4 (10) .

ภาคผนวก

แบบให้คะแนน มิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

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 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน 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) งานด้านอื่น ๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ๒. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน ➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ประกาศ คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์

คัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ



ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์

เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ 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 ติดต่อกานหรือรับบริการสาธารณะจากเทศบาลอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้ มีระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ (ก.ท.จ.เพชรบูรณ์) ในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ 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

ประกาศ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

คัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา 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 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชี
รายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) โดยให้สถาบันการศึกษาที่รับจ้างต้องดำเนินการออกแบบประเมินและ
สำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ
สาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้มี
ระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่
๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) และให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกฤษณ์ คงเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์

เสนอความต้องการ ให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สำนักรวความพึงพอใจ



ที่ ศธ ๐๖๓๑/ว๘๓

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
๔๑๐ หมู่ ๑ ถนนบึงพระ-พิษณุโลก
ตำบลบึงพระ อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง เสนอราคา ค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

เรียน นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบเสนอราคา ค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ซึ่งขึ้นบัญชีเป็นหน่วยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ขอเสนอค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นเงิน ๑๓,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามพันบาทถ้วน) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

หากหน่วยงานของท่าน ต้องการให้สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ เป็นหน่วยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรุณาตอบแบบสำรวจฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และโปรดนำส่งถึง วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ โทรศัพท์ ๐๘๙ ๔๓๘ ๔๕๕๔ ID line : deerek๒๕๐๕ เป็นผู้ประสานงานโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๗๖๑๑

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

“เรียนดี มีความสุข”

งานบริการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการให้ประเมินความพึงพอใจ

แบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังฆมู หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖๓๖/๑๓๓๓๓

- ☒ ต้องการให้ สถาบันการศึกษาภาคเหนือ ๓ สำรวจและประเมินความพึงพอใจ
- ☐ ไม่ต้องการ ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินฯ

หากต้องการให้ สถาบันการศึกษาภาคเหนือ ๓ สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ชื่องานที่ต้องการให้สำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ งาน

- ☐ งานด้านบริการกฎหมาย
- ☐ งานด้านทะเบียน
- ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ
- ☒ งานด้านการศึกษา
- ☒ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☒ งานด้านสาธารณสุข
- ☐ งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ลงชื่อ..........ผู้ให้ข้อมูล
(..... นายทูล วัฒนสุชาติ)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังฆมู

หมายเหตุ: กรุณาส่งแบบสำรวจฯ ถึงวิทยาสหศึกษาศึกษาเพชรบูรณ์ ภายในวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

หนังสือจากสถาบัน แจ้งให้ อบท. ดำเนินการจัดทำสัญญาจ้าง/ ใบสั่งจ้าง

ที่ ศธ ๐๖๓๑/ว ๑๕๔



สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
๕๑๐ หมู่ ๑ ถนนบึงพระ-พิษณุโลก
ตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง การจัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง เพื่อดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบเสนอราคา ค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. รายละเอียดในสัญญาจ้าง เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ได้เสนอราคาค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งหน่วยงานของท่านได้พิจารณาให้สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ โดยวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ดำเนินการดังกล่าว นั้น

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จึงแจ้งให้หน่วยงานของท่าน จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้างจำนวน ๒ ชุด ให้กับวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ รายละเอียดดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ เพื่อให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไป และขอมอบหมายให้นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ ข้าราชการบำนาญ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๔๓๘ ๔๕๕๕ ชื่อบัญชี (Line ID) @deerek๒๕๐๕ เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๗๖๑๑ ต่อ ๖๒๓

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

หนังสือจากสถาบัน นักวิจัย เข้าพบผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย



ที่ ศธ ๐๖๓๑/๔๗/๑

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
๔๑๐ หมู่ ๑ ถนนบึงพระ-พิษณุโลก
ตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเข้าพบเพื่อออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด
เพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง
เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และได้จัดทำหนังสือเรียนเชิญ นางสาวจิตราวรรณ
บุตราช ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ร่วมออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย นั้น

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัย
ประจำโครงการ เข้าพบบุคลากรซึ่งผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวข้างต้น ในวันพฤหัสบดีที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘
เพื่อขอรับคำปรึกษาหารือ และให้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในแบบสอบถาม สำหรับใช้ในการสำรวจและ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนะกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๗๖๑๑ ต่อ ๖๒๓

โทรสาร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ถึงสถาบัน

ที่ ศธ ๐๖๕๔.๐๖ /๑๔๑



วิทยาลัยการอาชีพพนมทวน

๒๔๐ หมู่ ๒ ต.หนองโรง

อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๔๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

อ้างถึง หนังสือสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๗๑ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ขอความอนุเคราะห์ให้ ดร.จิตราวรรณ บุตรราช ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของ นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัยประจำโครงการความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้า ดร.จิตราวรรณ บุตรราช ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าวข้างต้น และได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารแบบตอบรับมากับสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิตราวรรณ บุตรราช)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน

งานบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร : ๐ ๓๔๕๗ ๔๕๔๗ โทรสาร ๐ ๓๔๕๗ ๔๒๔๖

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Kanchanaburio๕

WebSite : www.pnt.ac.t

E-mail Address :Pntcollege@hotmail.com

สถานศึกษารางวัลพระราชทาน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕
สถานศึกษาอาชีวศึกษาวิฑูรย์พระราชทาน รุ่นที่ ๒ ปีพุทธศักราช ๒๕๖๗
“เรียนดี มีความสุข”

บันทึกข้อความ นักวิจัย ขอเข้าพบผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ (กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น)

ที่ พช ๐๐๒๓.๓/

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเข้าพบผู้เชี่ยวชาญเพื่อออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

ต้นเรื่อง

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลางเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแจ้งว่า ได้เชิญ นางพิรณันท์ ยิ้มแพน ตำแหน่งนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ในการนี้ นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัยประจำโครงการ ได้เข้าพบ นางพิรณันท์ ยิ้มแพน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย เมื่อวันศุกร์ที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เพื่อขอรับคำปรึกษาหารือ และให้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในแบบสอบถาม สำหรับใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิรณันท์ ยิ้มแพน)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

ทสจ

(นางสาวลัดดาพรรณ ดอกจันทร์)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลงมูลเหล็ก

กองช่าง
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 355
วันที่ 8 ก.ค. 68
เวลา 11:44 น.

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 686
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 16:46 น.

กองช่าง
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 673
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 16:02 น.



คณะผู้บริหาร
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 2117
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 13:13 น.

สำนักปลัด
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 5552
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 13:02 น.

สารบรรณ
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 327
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 11:41 น.

สำนักปลัด
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 5585
วันที่ 8 ก.ค. 68
เวลา 17:31 น.

ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๗๖

สำนักปลัด
คมภพเหล็ก
เลขที่รับ 5607
วันที่ 9 ก.ค. 68
เวลา 11:37 น.

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
๔๓๐ หมู่ ๓ ถนนนันทะ-พิษณุโลก
ตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เห็นความชอบเจ้าพนักงานธุรการ
ดำเนินการรวบรวม โดยให้งานบริการ
งานละ 5 ชุด (บันทึกแนบมา จัดเก็บรายได้
กองสาธารณสุข กองช่าง กองการศึกษา
และเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

เรียน นายกองคํการบริหารส่วนตำบลลงมูลเหล็ก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฉบับทดสอบ (Try-Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ
(นางอภิสรา ปวงแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัด ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง
เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ความคึงแจ้งแล้วนั้น

เพื่อให้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีความสมบูรณ์ ถูกต้องตามระเบียบ
วิธีการวิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ พิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลงมูลเหล็ก
มีความเหมาะสมในการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการที่ติดต่อหรือขอรับบริการ ณ สำนักงาน ได้ทดลองตอบ
แบบสอบถาม ฉบับทดสอบ (Try- Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ ในวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เพื่อหาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ (Reliability) และนำผลไปดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยต่อไป ในการนี้
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ มอบหมายให้ คร.ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ ซึ่งเป็นนักวิจัยประจำโครงการ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๔๔๓๘ ๔๕๕๔ เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบโครงการ

เพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา
เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดทราบ/เพื่อพิจารณา

(นางนางภัทราพร วุฒิชัยทอง)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

(นายสมศักดิ์ เพ็งเพชร)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ขอแสดงความนับถือ

(นางอรรณพ ทานทองคำ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-แจ้ง จพง. จัดเก็บรายได้ ดำเนินการ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนะกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

(นางกอบแก้ว กัวสิทธิ์)

แจ้งศท.ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

อนุเคราะห์

ผู้อำนวยการกองคลัง
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

๒๕๖๘

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

(นางพิรพาร เสดา)

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๓๖๑๑ ต่อ ๖๒๓

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(นายโชน ก้อนทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ ใช้สำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ เพื่อนำผลจากการสำรวจ มาพัฒนาการให้บริการ
และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง ของตัวท่านเอง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี
☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี
☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. สำเร็จการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
☐ ปริญญาตรี ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
☐ ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
4. ประกอบอาชีพ ☐ นักเรียน นักศึกษา ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร / ประมง ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. รายได้ต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 25,000 บาท ☐ 25,001 - 30,000 บาท
☐ มากกว่า 30,000 บาท

/ ตอนที่ 2 ...

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเอง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก					
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ					
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์					
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง					
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม					
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว					
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ					
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้ 1. 2.
--

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเอง

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก					
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ					
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์					
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง					
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม					
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว					
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ					
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้

1.
2.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเอง

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก					
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ					
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์					
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง					
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม					
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว					
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ					
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้ 1. 2.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเอง

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีป้ายหรือผัง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) ขั้นตอนการบริการ เป็นระบบ สะดวก คล่องตัว ใช้เอกสารน้อยมาก					
3) ให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ลดเวลาการนั่งรอ					
4) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์					
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการแต่ละเรื่อง ให้ทราบในหลายช่องทาง					
3) จัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
4) ให้บริการนอกเวลา และวันหยุดราชการ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม อธิบายดีเป็นกันเอง					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม					
4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ให้เกียรติ บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว					
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ					
4) ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้ 1. 2.
--

ภาพการลงพื้นที่ เก็บข้อมูลภาคสนาม สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์



เก็บข้อมูล หน้าที่ทำการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เก็บข้อมูล ณ หน้าที่ทำการ
บ้านผู้ใหญ่บ้าน/หรือชุมชน



ภาพการลงพื้นที่ เก็บข้อมูลภาคสนาม สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์



เก็บข้อมูล ณ หน้าวัดช้างเผือก
ในพื้นที่ตำบลวังชมภู

เก็บข้อมูล ณ หน้าโรงเรียนผู้สูงอายุ
ในพื้นที่ตำบลวังชมภู



ประวัตินักวิจัย

ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัยแห่งชาติ 38-06-0104

ตำแหน่ง ข้าราชการครูชำนาญ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรม เลขทะเบียน ภอ. 7609

สำเร็จการศึกษา



พ.ศ. 2525 ปวช. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี

พ.ศ. 2527 ปวส. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครเหนือ

พ.ศ. 2528 ปม. ช่างโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พ.ศ. 2531 คอบ. อุตสาหการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์

พ.ศ. 2535 คอม. เครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ

พ.ศ. 2557 ศษ.ด. เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ปริญญานิพนธ์ การออกแบบและพัฒนา เครื่องหันใบยาสูบขนาดเล็ก

วิทยานิพนธ์ การออกกลางคันของนักเรียนอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง

สิทธิบัตรการประดิษฐ์ เลขที่ 50670 : เครื่องฝึกหัดและทดสอบการควบคุมระยะอาร์ก

วิศวกรออกแบบ สร้างเรือท้องแบน “อาชีวศึกษา ฟิงพาได้” จำนวน 2,000 ลำ : ตุลาคม 2554

ผลงานวิจัย การพัฒนาเครื่องฝึกและทดสอบการควบคุมระยะอาร์ก สำหรับงานเชื่อมไฟฟ้า

วิจัยการศึกษา การใช้ยุทธวิธี เพื่อจูงใจ ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้ามาศึกษาต่อ
สาขาวิชาโลหะการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2549

งานวิจัย อปท. การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2564-2568

หัวหน้าคณะทำงานการจัดเก็บข้อมูลโครงการวิจัยประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ธก.ส.
ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เลย ชัยภูมิ และหนองบัวลำภู พ.ศ. 2543-2545

เป็นผู้นำเสนอผลงานวิจัย ที่มีคุณค่า ต่อการศึกษาพัฒนาคน สังคม และการพัฒนาประเทศ
เมื่อวันที่ 26-28 สิงหาคม 2548 จัดโดย สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการ ของ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2552-2564