



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู

อำเภอเมืองเพชรบูรณ์

จังหวัดเพชรบูรณ์

ดำเนินการ โดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3



ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอประเมิน ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

โดยได้สรุป ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ปรากฏตามตารางนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.81	0.39	96.21
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.74	0.44	94.77
3. งานด้านการศึกษา	4.79	0.40	95.78
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.43	95.13
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉลี่ย	4.77	0.41	95.47

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมิน

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 95.47

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

หัวหน้านักวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นไปตามข้อกำหนดมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยผลการประเมินจะบ่งบอกได้ถึงความสำเร็จ คุณภาพและประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ที่มาขอรับบริการ หรือเข้ามาติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ รวม 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์รายบุคคลในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามด้วยการเขียน งานบริการที่ขอรับการประเมิน ประกอบด้วย

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะผู้วิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการประเมิน ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ 10 คะแนน

คำนำ

รายงานผล การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสะท้อนมาจากความต้องการของผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ ให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้สามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาระบบบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และนำไปสู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีศักยภาพสูงในอนาคตต่อไป

การดำเนินการ สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ที่ให้โอกาสวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นสถาน การศึกษา ให้ดำเนินการออกแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่มารับบริการ หรือเข้ามาติดต่อกับงาน จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ และอนุญาตให้คณะผู้จัดเก็บข้อมูล ภาคสนาม แจกและเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจ จากผู้มาใช้บริการในสำนักงาน และอนุญาต ให้บันทึกภาพขณะผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่พบกันแบบบังเอิญกำลังตอบแบบสอบถาม

หากมีข้อมูล ในรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เล่มนี้ มีข้อผิดพลาดหรือข้อมูลที่ปรากฏได้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงแล้ว คณะผู้วิจัย ขอน้อมรับ ยินดีปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้อง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ขอขอบคุณท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ความสนใจที่จะศึกษาและค้นคว้าข้อมูล จากงานวิจัยฉบับนี้

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สิงหาคม 2569

สารบัญ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ก
บทสรุป สำหรับผู้บริหาร	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 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู	7
2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการสาธารณะ	8
2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	16
2.4 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพ	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กลุ่มเป้าหมาย	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูล	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัย	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	41
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	
ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์	59
ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์	60
แบบให้คะแนนมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61
ชื่องานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการให้ประเมินความพึงพอใจ	62
หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย	63
หนังสือขอตกลงใช้ (Try Out) แบบสอบถาม หาคความเชื่อมั่น	66
หนังสือตอบรับ ยินดีให้ทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถาม	67
สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ฉบับที่ใช้เก็บข้อมูล	68
หนังสือขออนุญาตให้คณะผู้เก็บข้อมูล เข้าพื้นที่และบันทึกภาพ	69
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	70
ภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	75
ประวัตินักวิจัย	76

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน	39
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา	39
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ	40
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
4.6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	41
4.7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	43
4.8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา	45
4.9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
4.10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อ 4 งานบริการ ที่ขอประเมิน	49

บทที่ 1**บทนำ****1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ**

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน ของการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ ระหว่างรัฐส่วนกลาง กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยกันเอง รวมทั้งการจัดสรรสัดส่วนของภาษีและอากร ระหว่างรัฐส่วนกลาง กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานใหม่นี้ สามารถบริหารจัดการและให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม จากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ

1) ด้านความมีอิสระในเรื่องการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยได้ปรับบทบาทการบริหารงานส่วนกลาง การบริหารงานส่วนภูมิภาค โดยให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้การบริหารงานส่วนกลางและการบริหารงานส่วนภูมิภาค รับผิดชอบเฉพาะภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านนโยบายและกฎหมายเท่าที่จำเป็น โดยให้การสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ การตรวจสอบ การติดตาม และการประเมินผล

3) ด้านประสิทธิภาพ การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับการบริการสาธารณะดีขึ้นมากกว่าเดิม มีคุณภาพ มีมาตรฐาน การบริหารงานมีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบ แนวทางการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไก มีระบบควบคุมคุณภาพ ที่มีมาตรฐานรองรับ ตลอดจนปรับปรุงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546) กำหนดภารกิจการถ่ายโอน เป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

การดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณนั้น จะต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มาขอรับบริการ

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คะแนน ผลการประเมินประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือคะแนน LPA (Local Performance Assessment) ทั้ง 5 ด้านรวมกัน ซึ่งมีคะแนน 10 คะแนน

ส่วนที่ 2 คะแนน ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการปฏิบัติราชการ ในแบบประเมิน ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 มิติ ซึ่งมีคะแนนรวม 90 คะแนน ดังนี้

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

สำหรับการประเมิน ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกำหนดให้ สํารวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งานบริการ และจะต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่นำมาประเมิน ประกอบด้วย

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

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เห็นความสำคัญในการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ครอบคลุมถึงคุณภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (เงินโบนัส) ต้องอาศัยผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน หรือสถาบันประเมินที่เป็นกลาง ใช้ประกอบการพิจารณา

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามประกาศของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ และประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรับเป็นหน่วยงาน เพื่อดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา โดยดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อเนื่องกันเรื่อยมาด้วยดี จนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (เอกสารภาคผนวก : 59 - 60)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ทำหนังสือแจ้งไปยัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อขอรับความเห็นชอบให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงาน เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คัดเลือกให้ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นสถาบันการศึกษา ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจ ใน 4 งานบริการคือ (เอกสารภาคผนวก : 62)

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการ ในงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้เลือกให้ประเมินความพึงพอใจ ได้แก่
 - 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - 3) งานด้านการศึกษา
 - 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตามกรอบของงานบริการ ที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

 - 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) ที่เข้ามาใช้บริการ หรือเคยเข้ามาติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.3.3 ด้านระยะเวลา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1.4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ขั้นตอน การให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในงานวิจัยฉบับนี้ และเพื่อการขยายความหมายของคำศัพท์ ที่ใช้ในการวิจัย ไว้ดังนี้

- 1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ผู้รับบริการ มาใช้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการได้รับบริการ จากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความชอบ ความสบายใจ หรือความรู้สึกที่ควรได้รับการบริการที่ดี ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้คาดหวังไว้
- 1.5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ที่ได้เข้ามาใช้บริการ หรือได้เข้ามาติดต่อกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 เป็นต้นมา
- 1.5.4 งานบริการ หมายถึง ภารกิจที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้บริการแก่ประชาชน ตามภารกิจงานบริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และตามแบบประเมินตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดไว้ 11 งานบริการ องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ได้เลือก 4 งานบริการ ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ ได้แก่
 - 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - 3) งานด้านการศึกษา
 - 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.5.5 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่
 - 1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - 3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้
 - 4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน

1.5.6 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางของการให้บริการ ได้แก่

- 1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก
- 2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ
- 3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด

1.5.7 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่

- 1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว
- 2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายคดี
- 3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม
- 4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ

1.5.8 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในการมารับบริการ ได้แก่

- 1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม
- 2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ
- 4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.6.1 ได้ทราบ ข้อมูลเชิงปริมาณในคุณภาพของความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.6.2 ได้ทราบ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.6.3 นำผลของการวิจัยนี้ ไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คณะผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู
- 2.2 องค์ประกอบโครงสร้างส่วนท้องถิ่น และการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
- 2.4 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู

2.1.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



2.1.2 ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 8 ตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 27.8 กิโลเมตร

2.1.3 อาณาเขต

- | | |
|-------------|------------------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ ตำบลบ้านโตก |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ ตำบลห้วยสะแก |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ตำบลนายม |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ อำเภอชนแดน |

2.1.4 พื้นที่ให้บริการ

ประชาชน ผู้รับบริการ ประมาณ 6,800 คน จำนวน 13 หมู่บ้าน/ชุมชน

2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการสาธารณะ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ชื่อย่อว่า อปท. ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมปกครองตนเอง เพื่อสนองความต้องการด้านต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาภายในท้องถิ่นเอง เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่น จะเป็นผู้รู้ปัญหาดีกว่าบุคคลอื่น เป็นการปกครองรูปแบบกระจายอำนาจการปกครองจากต้นสังกัดในส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ให้คำปรึกษา และขอแนะนำ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีพันธกิจการบริหารและพัฒนา ให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่น อย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ช่วยในการพัฒนาประเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ในการจัดทำบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่น ย่อมรู้ปัญหาได้ดีกว่าส่วนกลาง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่น ด้วยการให้อำนาจท้องถิ่น ในการจัดเก็บภาษีอากร
4. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลัง ของราชการส่วนกลาง

การปกครองท้องถิ่น เป็นสิ่งที่รัฐให้อำนาจองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการตัดสินใจ และบริหารงานอย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การบริหารงานท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีผู้บริหารซึ่งมาจากการเลือกตั้งในท้องถิ่นโดยตรงทั้งหมด ปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 รูปแบบคือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีโครงสร้างบริหารคือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
2. เทศบาล มีโครงสร้างในการบริหารงาน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โครงสร้างในการบริหารคือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอ เป็นผู้กำกับดูแล
4. การบริหารราชการท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล ปัจจุบัน มี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่รองรับภารกิจกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเอง มีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) กล่าวว่า ภารกิจสำคัญของรัฐบาลส่วนท้องถิ่น ต้องมี 6 ประการคือ

1. การเสริมสร้างชุมชน (Building Community)
2. การถนอมรักษาชุมชน (Caring for Community)
3. การให้การศึกษาแก่ชุมชน (Educating Community)
4. การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (Entertaining Community)
5. การปกป้องรักษาชุมชน (Protecting Community)
6. การสนับสนุนชุมชน (Supporting Community)

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จะกล่าวถึงการปกครองใน 2 รูปแบบ ดังนี้

1. เทศบาลเมือง (ทม.) และเทศบาลตำบล (ทต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่ให้บริการสาธารณประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมือง และระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการจัดการศึกษา เป็นต้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ส่งเสริมให้ชุมชน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น อบต. ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้บังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การบริการ เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก สบาย เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจ ที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทรมีน้ำใจ มีไมตรี ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาค

พรณี ชุติวัดนธาดา (2557) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ว่า การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ หากเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติ

ที่ดีต่อการบริการดังกล่าว หากนำคำว่า “service” มาแยกอ่านตัวอักษรแต่ละตัว โดยใช้ตัวอักษรเป็นขั้นต้นคำแล้ว เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี ดังนี้

S Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้ม เอาใจใส่เขา เห็นใจความจำเป็นของผู้รับบริการ

E Early Response : ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว

R Respectful : แสดงออกถึงการให้เกียรติ แก่ผู้รับบริการ

V Voluntariness Manner : ลักษณะการให้บริการ อย่างเต็มใจ

I Image Enhancing : แสดงถึงการรักษาภาพพจน์ ของผู้ให้บริการในองค์กร

C Courtesy : ความมีไมตรีจิต ในการให้บริการ

E Enthusiasm : มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) ได้อ้างอิงถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยได้แบ่งองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาล ไว้ 6 ประการ กล่าวโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก หลักนิติธรรม (Rule of Law) ตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับให้ทันสมัย และมีความเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้ในสังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตาม

ประการที่สอง หลักคุณธรรม (Ethics) ไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่มีการกระทำผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ปราศจากการคอร์รัปชัน

ประการที่สาม หลักความโปร่งใส (Transparency) โดยมีความไว้วางใจ ซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการ ให้มีความโปร่งใส

ประการที่สี่ หลักของการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่

ประการที่ห้า หลักสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) คือ หลักสำคัญ ที่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม ให้โอกาสในการตรวจสอบ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

ประการสุดท้าย หลักความคุ้มค่า (Value for Money) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วศิน อินคพัฒนากุล (2557) ให้แนวความคิด เกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดี คือ แต่ละคนมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน และประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะต่างกันไป คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วย 7 ประการคือ M-A-T-C-H-E-S

1. Management : ความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างดี เนื่องจากการบริการจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ให้บริการ ต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงปัจจัยได้
2. Academic : ผู้ให้บริการ ต้องเป็นผู้ทรงภูมิความรู้ ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. Unique : ผู้ให้บริการ ต้องรักษาเอกลักษณ์ของตนเองที่เกิดขึ้น ไปยังกลุ่มเป้าหมาย
4. Care : การดูแลรักษา เอาใจใส่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์
5. Health : ผู้ให้บริการ ควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี ครอบคลุม ทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจ เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ส่งผลต่อการให้บริการที่ดี
6. Empathy : ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจอย่างลึกซึ้ง โดยผู้ให้บริการ จะต้องมีส่วนร่วมในการรับรู้และเข้าใจได้ถึงความต้องการ ความรู้สึก ตลอดจนข้อจำกัดของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถทำการออกแบบและส่งมอบการบริการที่ตอบสนองความคาดหวัง ได้อย่างตรงจุด
7. Service Mind : มีจิตสำนึกและมีใจรัก ในการบริการที่เป็นเลิศ อันเป็นคุณลักษณะพื้นฐานและจริยธรรมที่สำคัญของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกผ่านความตั้งใจจริง ความกระตือรือร้น ในการช่วยเหลือและการอุทิศตน เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทุกคน

การให้บริการ จึงมีความสำคัญยิ่งโดยเฉพาะหน่วยงานรัฐ ที่ต้องปฏิสัมพันธ์และพบปะกับประชาชน การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่รัฐทุกคน คุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดี คือ

- 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่นทุกเวลา และพร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด
- 2) ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
- 3) ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือ รู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่
- 4) มีความซื่อสัตย์ ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย
- 5) มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการ ของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้
- 6) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่า ผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือ สนใจในเรื่องใด
- 7) เป็นคนช่างสังเกต สามารถสังเกตพฤติกรรมผู้มาติดต่อว่า เกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- 8) มีความอยากเรียนรู้ และต้องการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
- 9) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้ตอบไม่ได้ ก็ต้องยอมรับว่าไม่รู้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการ ให้ความช่วยเหลือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้ให้บริการ ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจนกิริยาท่าทาง ที่ดีที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการ ต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) ได้บัญญัติไว้ว่า การบริการหรือจัดกิจกรรม สาธารณะเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหากร่วมดำเนินการกับภาคเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานรัฐ ให้ดำเนินการเกิดประโยชน์ แก่ประชาชนมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจร่วมหรือมอบหมายให้ภาคเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น ดำเนินการก็ได้

นราธิป ศรีราม (2557) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นการบริการ หรือกิจกรรมที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ตอบสนองความต้องการ ของส่วนรวม เป็นกิจกรรมในความอำนาจการ หรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ให้แก่ประชาชน สร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้ท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศ ในภาพรวม มีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะ ต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค มีความต่อเนื่อง และมีความโปร่งใสในการให้บริการ

ศิริวรรณ รุ่งจินา (2554) กล่าวว่า การบริการประชาชนภาครัฐคือ การรับใช้ช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่ และศรัทธาต่อการให้ บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไป ด้วยความเสมอภาค หลักในการให้บริการที่ดี จะต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน มีความรวดเร็ว และมีความเสมอภาคกัน

วิญญูดา แก้วสีขาว (2550) รวบรวมแนวความคิด ที่เกี่ยวกับข้อการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ จะต้องมีความประหยัด และคุ้มค่าในการให้บริการ
- 1.5 การให้บริการต้องทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกคล่องตัว มีความเสมอภาค เป็นรูปธรรม และมีความโปร่งใส
- 1.6 ปริมาณงานที่ให้บริการประชาชน ต้องมีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชน มีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และการขอเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ จากประชาชนน้อยที่สุด
- 1.8 การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว หรือให้การบริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลายเรื่องหรือหลายรูปแบบ ที่ศูนย์บริการในบริเวณเดียวกัน ได้ครบทุกเรื่อง ซึ่งแสดงถึงการมีมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ผลการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ต้องจัดทำมาตรฐานการให้บริการ ให้แก่ประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ได้ดังนี้

- 2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจน เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสาร หลักฐานอะไรมาบ้าง ในการติดต่อ เพื่อขอรับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
- 2.2 มาตรฐานการบริการแก่ประชาชน จำเป็นต้องมีการปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการที่สิ้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด
- 2.3 มาตรฐานการบริการประชาชน ของหน่วยงานรัฐ ต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน
- 2.4 มาตรฐานการบริการประชาชน ของหน่วยงานรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อน ที่จะเข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ เป็นมาตรการหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึงการให้บริการอย่างดีให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนของภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวกัน ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ สัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการบริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มาติดต่อได้ทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาดำเนินการ สำหรับลักษณะการบริการที่ดี จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว การบริการที่มอบให้กับประชาชน จะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

คุณภาพของการให้บริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้คาดหวังไว้ หากไม่ได้รับการตอบสนอง ลูกค้า จะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังไว้ แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร หากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบ การบริการทั้งหลายที่มีคุณภาพ อาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ จะเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรมการปกครอง (2547) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแก่ประชาชนยุคใหม่ ไว้ว่า การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ทำให้ผู้รับบริการ สามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตาและรอยยิ้ม อันจะเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจประทับใจและมีการตอบสนองแสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายการบริการแก่ประชาชนยุคใหม่ประกอบด้วยบริการให้เกิดคุณค่าทางใจแก่ผู้รับบริการ เน้นความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ประการสำคัญการสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ลักษณะการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ

สันต์ชัย รัตนขวัญ (2562) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ เป็นการบริการที่รัฐจัดให้เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการร่วมกัน ของประชาชนในสังคม การบริการเหล่านี้ จะอยู่ภายใต้การอำนวยการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครองซึ่งเป้าหมายหลัก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนให้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาเชิงเศรษฐกิจและสังคม ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ การดำเนินการต้องมุ่งสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างแท้จริง โดยตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม การบริการสาธารณะที่ดีนั้น ควรมีความเสมอภาคในการเข้าถึง มีความต่อเนื่องและดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อภาครัฐ

งานบริการสาธารณะ ที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ตามแบบประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 (เอกสารภาคผนวก : 61) 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 นอกเหนือจากที่ได้ระบุข้างต้น

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สะดวกและรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงสร้างสรรค์ มีทัศนคติในความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นการบริการที่มีความถูกต้อง มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ อาจสังเกตได้จากการแสดงออก "พึง" เป็นคำกริยาช่วย หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ มีความพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษ ว่า "Satisfaction" มีความหมายโดยสังเขปดังนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560) สรุปความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลของแต่ละคน ที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดกำลังใจ ที่ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ตามมาในภายหลัง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้เกี่ยวกับการบริการ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน อาจเป็นความรู้สึกทั้งทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้ อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากความรู้สึกโน้มเอียงไปทางบวก การปฏิบัติงานหน้าที่จะมีประสิทธิภาพที่สูง หากเกิดความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติงานในหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำลง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนเป็นความพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานมีขวัญ และมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

สมหมาย กลางหิน (2553) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความรู้สึกยินดีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำ หรือสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจของแต่ละคน ย่อมมีความแตกต่างกัน เพราะความต้องการแต่ละบุคคลแตกต่างกัน หากผลลัพธ์นั้นเป็นที่คาดหวังไว้ จะเกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน

วิลลธิ์ ทรายงูร (2551) สรุปความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกันกับความหมายของสภาพแวดล้อม ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมก็ย่อมแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกจากการได้รับบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ให้บริการ ต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันและนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย ผู้รับบริการ จะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นนั่นเอง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิด เป็นความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังกล่าวมาทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่ดีมีเจตคติที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ดี ต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กรนั้น ๆ โดยมีองค์ประกอบ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าของงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ สนองนโยบาย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการนั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการนั้นกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดประสงค์การวัดด้วย จึงส่งผลให้การวัดความพึงพอใจ มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือได้ งานวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ด้วยตนเอง

พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี เกิดความสุข ความชอบพอ ความชื่นชมและอยากที่จะกลับมารับบริการอีก แล้วก็จะมักจะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้อง หากมีใครมาตำหนิการให้บริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการนั้น ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันเป็นที่ประทับใจ ในทางที่น่าชื่นชมและน่ายกย่อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม หรือแบบสำรวจ การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีการนั้นจะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในทิศทางที่เป็นบวกหรือทิศทางลบ นั่นเอง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครั้งนี้ จะประเมินในกรอบงานเป็นข้อกำหนดตามแบบให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตามตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย

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

รายละเอียดของข้อคำถาม ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มีดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ 1) มีป้ายหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ คล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน 3) ให้การบริการได้สะดวกรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ และ 4) มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางของการให้บริการ ได้แก่ 1) การบริการเข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก 2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ หลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ 3) ให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และ 4) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการและในวันหยุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ 1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว 2) มีความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างสุภาพ อธิยาศยดี 3) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม และ 4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการ สะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วนเหมาะสม 2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์ 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ และ 4) ให้การบริการด้วยระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้แจ้งข้อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลเมือง (ทม.) เทศบาลตำบล (ทต.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่มีความประสงค์ รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) ต้องดำเนินการ จ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษา ที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการพนักงาน ส่วนตำบล ได้จัดทำเป็นประกาศไว้แล้ว เพื่อให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ตามแบบประเมินของมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัยของ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้นำ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งานบริการ ที่ได้ขอรับการประเมิน มาคำนวณ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การให้คะแนนการประเมิน ตามตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน รายละเอียดมีดังนี้

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

2.4 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ประมวลผล หรือจัดเก็บเพื่อใช้ในการตัดสินใจ การเก็บข้อมูล กระทำได้ในหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์หรือการเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว การเก็บข้อมูลที่ต้องการและเพียงพอ เป็นสิ่งสำคัญในการใช้ข้อมูลที่ได้รับมาแปลผลความพึงพอใจ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับชุดคำถาม ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ถือว่าเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันมากที่สุด สามารถที่จะทำการสอบถามได้ด้วยชุดข้อคำถามเดียวกัน เก็บข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว และสอบถามได้หลายคนในคราวเดียวกัน

การเก็บข้อมูลภาคสนาม ให้ได้ผลนั้น จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการวิจัย และการตัดสินใจ โดยจะต้องอาศัยการวางแผน มีการเตรียมการ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนและหลักการที่ควรทำตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ การจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพย่อมจะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลของการวิจัย เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

บุญธรรม จิตอนันต์ (2540) กล่าวว่า การเก็บข้อมูลภาคสนาม ให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการเตรียมการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ดังนี้

1. การเก็บข้อมูล โดยการพูดหรือซักถาม แบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ซึ่งอาจทำให้จากคนนอกกลายเป็นคนใน คนแปลกหน้ากลายเป็นเพื่อน จนเกิดความไว้วางใจให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นกระຈกที่สะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
2. การได้รับแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ต้องมีการสุ่มหาของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 5 จะเป็นข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ ที่นำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัยได้ดี
3. การตรวจสอบความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูล หากพบว่าไม่มีการตอบคำถามในบางประเด็นหรือในบางรายการ อาจจะต้องมีการติดตามเป็นการเฉพาะราย อย่างเร่งด่วน

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ (2569) ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามข้อกำหนดของแบบประเมิน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม ของ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้เก็บและรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้วยตนเอง ร่วมกับคณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม ซึ่งได้แนะนำและชี้แจง ให้แก่คณะผู้เก็บรวบรวมข้อมูลทุกคน เพื่อให้เข้าใจการแจก และการเก็บแบบสอบถาม โดยจัดทำเป็นคู่มือการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม สำเนาแจกให้แก่คณะผู้เก็บแบบสอบถามทุกคน เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้มีความถูกต้องครบถ้วน และมีความสมบูรณ์ ปราศจากความลำเอียง ดังนี้

1. คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม ทำหนังสือขออนุญาตเข้าพื้นที่ และขออนุญาตบันทึกภาพ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ
2. แจกและจัดเก็บแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมและมีการกระจายทุกพื้นที่ เพื่อสะท้อน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยแจกและเก็บแบบสอบถามทุกหมู่บ้าน ทุกกลุ่มอายุ และทุกกลุ่มงานอาชีพ
3. เก็บข้อมูลความพึงพอใจ จากประชาชนผู้รับบริการ พร้อมบันทึกภาพขณะเก็บข้อมูล จากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ณ ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ
4. เก็บข้อมูลความพึงพอใจ จากประชาชนผู้รับบริการ พร้อมบันทึกภาพขณะเก็บข้อมูล ในพื้นที่ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะหน้าสถานที่สำคัญ เช่น หน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น
5. สอบถามความพึงพอใจจากผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ อย่างน้อย 2 คน เพื่อให้ได้ทราบถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยให้นับเป็น กลุ่มตัวอย่าง ของการประเมินความพึงพอใจด้วย พร้อมบันทึกภาพถ่าย ขณะกำลัง จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจ จากผู้ใหญ่บ้าน ณ หน้าที่ทำการของผู้ใหญ่บ้าน นั้น ๆ
6. ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการในแต่ละงาน
7. เมื่อแจก และได้รับแบบสอบถาม ครบตามจำนวนแล้ว ให้ตรวจสอบ ความสมบูรณ์
8. ใส่ตัวเลขในกรอบสี่เหลี่ยมของแบบสอบถาม ที่รับกลับคืนมาทุกฉบับ เพื่อตรวจนับ จำนวนของแบบสอบถาม ก่อนนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาข้อมูลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหลายสถาบันการศึกษา เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2568) ได้สำรวจ และประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจของงานที่กำหนด จำนวน 4 งานบริการ

ผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่อยู่ในพื้นที่เก็บข้อมูล โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) โดยนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี

ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 9
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.78 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 10
3. งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.77 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 10

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 และร้อยละของระดับความพึงพอใจ 95.40 เทียบกับเกณฑ์ ได้คะแนนเท่ากับ 10

มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น (2568) ได้รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการรวบรวมหลักฐาน จากเอกสารของเทศบาลนครขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ รวม 600 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักวิธีการคำนวณ ของ Taro Yamane ที่ระดับของความเชื่อมั่น = 0.5 คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น ผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านรายได้ การจัดเก็บภาษี

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

2. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในการส่งเสริมงานอาชีพ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

3. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่ หรือทางสาธารณะ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

กล่าวโดยสรุป ประชาชนผู้รับบริการ จากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.73 กล่าวคือ ความพึงพอใจ ได้คะแนนเท่ากับระดับ 10

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (2568) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลพานทอง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จากผู้รับบริการจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประชากร ถูกเลือกเพื่อใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยการพูดคุยกับผู้รับบริการ ที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลพานทอง จังหวัดชลบุรี ใช้เกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่กำหนดโดย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นกรอบในการวัดผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ดังนี้

1) งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.57)
มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 (ร้อยละ 96.13)

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00)
มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.40)

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.06)
มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 (ร้อยละ 96.67)

4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.37)
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.45)

โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพานทอง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.75

มหาวิทยาลัยบูรพา (2568) ได้รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ที่อยู่ในพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 394 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนที่รับบริการ นำข้อมูลที่ได้มา ทำการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลจากการศึกษา ได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท โดยมารับบริการนาน ๆ ครั้ง

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 ตามภารกิจหลัก ดังนี้

1. ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center

ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80

โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด

2. ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.85

โดยมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มากที่สุด

3. ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76

โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด

4. ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77

โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด

5. ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84

โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2568) ได้สำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม แบบ Structured and Semi – Structured Questionnaires เพื่อใช้สอบถามความพึงพอใจ จากตัวแทนครัวเรือน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจ ในการให้บริการ ของคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการและแนวทางประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาล เมืองมหาสารคาม ทั้งหมด 45,881 คน ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตร Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน สอบถามความเห็น ของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุป ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.19 เมื่อพิจารณาตามลักษณะ ของ 4 งานบริการ จะมีระดับของความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1. งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.21 มีค่าเฉลี่ย 4.76

2. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน

มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 มีค่าเฉลี่ย 4.76

3. งานบริการศูนย์แพทย์บุรพา สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.19 ค่าเฉลี่ย 4.76

4. งานบริการ การแจ้งย้ายที่อยู่ กองงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน

มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.17 มีค่าเฉลี่ย 4.76

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2568) ได้จัดทำรายงานผล การประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยการสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้ายโดยตรง รวมถึงเจ้าหน้าที่ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 345 คน

เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ซึ่งสามารถที่จะสะท้อน ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ ผลจากการประเมิน พบว่า

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 (S.D.= 0.32) คิดเป็นร้อยละ 97.60

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.87 (S.D.= 0.33) คิดเป็นร้อยละ 97.40

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.85 (S.D.= 0.35) คิดเป็นร้อยละ 97.00

4. งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 (S.D.= 0.40) คิดเป็นร้อยละ 95.80

5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 (S.D.= 0.57) คิดเป็นร้อยละ 95.40

โดยสรุป ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 (S.D.= 0.40) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาแยกตามงานบริการ จะอยู่ในระดับ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2568) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ โดยได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

ผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่พักอยู่ในพื้นที่ จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ผลการศึกษามีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-49 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001-10,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ พิจารณาเป็นรายด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. งานด้านโยธา

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

3. งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

4. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2568) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จากกลุ่มตัวอย่างที่พักอยู่ในพื้นที่ จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี โดยพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. โครงการการออกให้บริการ ชำระภาษีถึงหมู่บ้าน

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. โครงการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.19

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. โครงการ อบต. เคลื่อนที่

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.13

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.78

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

5. โครงการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2568) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ทฤษฎี Non probability Sampling โดยการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Taro Yamane จำนวน 400 คน

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.82

2. งานด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.84

3. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ภาษีป้าย

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.85

4. งานด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วม จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.84

สรุป ความพึงพอใจ ใน 4 งานบริการ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2568) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ จำนวน 319 คน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (รณรงค์ ลดการใช้ถุงพลาสติก และภาชนะโฟม)
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16
โดยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848
 2. งานด้านการศึกษา (การบริหารการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านน่าน้ำพุ)
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.818 คิดเป็นร้อยละ 96.35
โดยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848
 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรืองานภาษี
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.799 คิดเป็นร้อยละ 95.99
โดยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.834
 4. งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพ ระบบการผลิตน้ำประปา)
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.850 คิดเป็นร้อยละ 97.01
โดยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.853
 5. งานด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.806 คิดเป็นร้อยละ 96.12
โดยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.829
- สรุป ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.826) และร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 96.52

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ (2568) ทำการสำรวจ
และประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบล
โคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 200 คน โดยการใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามที่รับกลับคืนมา
ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ผลของการสำรวจและการประเมิน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 39 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 20,000 - 25,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

1. งานด้านทะเบียน

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.77

มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86

2. งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.34

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.33

มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79

4. งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.69

มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79

โดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมของทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เท่ากับ 95.03

จากการได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกมิติ เป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพ

คณะผู้วิจัย นำผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ไปดำเนินการตามระเบียบวิธีของการวิจัย เช่น การเลือกกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย การออกแบบและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเลือกใช้สถิติ และการแปลผลข้อมูล ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการที่ขอรับการประเมิน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะผู้วิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตามระเบียบวิธีวิจัย รายละเอียดมีดังนี้

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้เข้ามารับบริการหรือติดต่องานหรือประสานงาน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คณะผู้วิจัย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนที่เหมาะสมของประชาชนผู้รับบริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัย สร้างเครื่องมือเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการและการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยคณะผู้วิจัยเป็นผู้กรอกข้อความเองในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามด้วยการเขียน โดยออกแบบเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

โดยสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ใช้วัดความพึงพอใจที่ได้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แบบปลายเปิด (Open-ended)

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัย ได้สร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้มีความสอดคล้องกับงานบริการที่ขอประเมิน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขอคำปรึกษา รับฟังข้อคิดเห็น จากผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย กำหนดกรอบงาน ตามแนวทางในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ครอบคลุมกรอบงาน ที่ขอรับการประเมิน เลือกรูปแบบของเครื่องมือวัด วิเคราะห์ข้อคำถามในแต่ละข้อที่จะทำการวัด ตามแบบประเมิน ในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ และกำหนดเกณฑ์ของการวัดความพึงพอใจ โดยใช้แบบวัดของ ลิเคิร์ต (Likert' Scale) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน และความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

3.3.3 คณะผู้วิจัย ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามฉบับร่างนี้ จึงส่งแบบสอบถามนี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือวิจัย (เอกสารภาคผนวก : 63 - 65)

พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกันระหว่างข้อความคำถามกับจุดประสงค์การวัด (IOC) เพื่อประเมินคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) ดร. จิตราวรรณ บุตรราช ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
- 2) ดร. เดชนรงค์ รอดซุง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตาก
- 3) นางพิรณันท์ ยิ้มแพน นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

3.3.4 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกข้อความที่สะท้อนตัวชี้วัดของ 4 งานบริการ และเพิ่มข้อความแบบปลายเปิด เป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับทดลองใช้งานและนำแบบสอบถามฉบับนี้ ไปให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ จำนวน 5 คน ได้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ พบว่าแบบสอบถาม ฉบับทดลองใช้งานนี้ มีข้อบกพร่อง สื่อความหมายผิดพลาดหลายจุด จึงปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งจนแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ เป็นฉบับที่ใช้เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.3.5 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถาม ฉบับที่ใช้หาความเชื่อมั่น ไปทดสอบ (Try-Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยให้ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่การให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ได้ขอรับการประเมินประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (เอกสารภาคผนวก : 66 - 67) ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้ จากนั้น นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมา คำนวณเพื่อหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ เท่ากับ 0.85 (เอกสารภาคผนวก : 68)

3.3.6 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามฉบับที่ทดสอบนี้ ไปจัดพิมพ์เป็นต้นฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 200 ฉบับ เพื่อนำไปใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 งานบริการ ตามข้อกำหนดในแบบการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (เอกสารภาคผนวก : 70 - 74)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้ทำหนังสือขออนุญาตเข้าพื้นที่ และขออนุญาตบันทึกภาพ คณะผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม ต่อนายกองคกรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ เมื่อได้รับการอนุญาตแล้ว (เอกสารภาคผนวก : 69) จึงดำเนินการ ตามคู่มือการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบหน้ากัน แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 200 คน เพื่อให้ได้มีโอกาสในการแสดงความพึงพอใจ ที่ได้รับมาจากการให้บริการในเขตพื้นที่บริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

กรณีกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือก สามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนาม จะเป็นผู้ตรวจสอบ แบบสอบถาม ที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างนั้น ตอบแบบสอบถาม ได้ถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ภาคสนาม จะอ่านคำถามให้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะทำให้ได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลได้จริง

เพื่อให้ได้ข้อมูลของความพึงพอใจที่ถูกต้อง จากประชาชนผู้รับบริการ ของ 4 งานบริการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ เสนอมาเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจ ตามข้อกำหนด ในแบบประเมิน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม ได้ดำเนินการ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. แจกและเก็บแบบสอบถาม จากประชาชนผู้มารับบริการ บันทึกภาพขณะกรอกข้อมูล ณ ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน้าสถานที่สำคัญในพื้นที่ให้บริการ เช่น หน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกหมู่บ้านหรือชุมชน ทุกกลุ่มอายุ และทุกกลุ่มงานอาชีพ (เอกสารภาคผนวก : 75)
2. สอบถามความพึงพอใจ ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ อย่างน้อย 2 คน โดยให้นับเป็นกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ด้วย พร้อมบันทึกภาพถ่ายขณะกำลัง จัดเก็บข้อมูล จากผู้ใหญ่บ้าน ณ ที่ทำการของผู้ใหญ่บ้าน (เอกสารภาคผนวก : 75)
3. ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ในแต่ละงาน
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์อีกครั้ง

3.5 การวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูล

จากแบบสอบถามที่รับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ คณะผู้วิจัย บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ให้มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ โดยแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

แสดงผลการวิเคราะห์ โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 บรรยายเป็นความเรียง ตามข้อแนะนำของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

การแปลความหมายของข้อมูล

คณะผู้วิจัย นำค่าความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาบรรยายเชิงพรรณนา แสดงความถี่และร้อยละของแต่ละข้อคำถาม นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ไปแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คณะผู้วิจัย นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ มานำเสนอในรูปแบบตาราง ควบคู่กับการบรรยายผลการวิจัยเป็นความเรียง ตามลำดับของข้อคำถามในแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจทุกงานด้วย

คณะผู้วิจัย นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานบริการ มาคำนวณเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การให้คะแนน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ดังนี้ (เอกสารภาคผนวก : 61)

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

หมายเหตุ : เนื่องจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 4.6 จนถึงตารางที่ 4.10 นั้น แสดงตัวเลขที่ถูกปิดเศษขึ้น ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในตารางดังกล่าว คำนวณมาจาก โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เป็นเลขทศนิยม 3 ตำแหน่ง จึงมีค่าไม่ตรงกัน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูล ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ตอบกลับคืนมานั้น คณะผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลของการวิจัย โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1 ค่าความถี่ (Frequency) = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละรายการ

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

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

3.6.4 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. 2569 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะผู้วิจัย นำผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มาแปลความหมาย และนำเสนอผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรยายผลในภาพรวม ตามค่าความถี่และร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

บรรยายผลในภาพรวม ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการแต่ละงาน

บรรยายผลตามข้อเสนอแนะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลมา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	84	42.00
หญิง	116	58.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศ ชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	5.50
20 - 29 ปี	16	8.00
30 - 39 ปี	55	27.50
40 - 49 ปี	69	34.50
50 - 59 ปี	30	15.00
60 ปี ขึ้นไป	19	9.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และกลุ่มรองลงมา คือ จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา

สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	9	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	21	10.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)	45	22.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	57	28.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	36	18.00
ปริญญาตรี	20	10.00
ปริญญาโท	10	5.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นั้น สำเร็จการศึกษาในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และกลุ่มรองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	15	7.50
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	20	10.00
เกษตรกร / ประมง	63	31.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	16.00
รับจ้างทั่วไป	51	25.50
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	4.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	2	1.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 กลุ่มรองลงมา คือ ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	5.00
5,000 - 10,000 บาท	21	10.50
10,001 - 15,000 บาท	28	14.00
15,001 - 20,000 บาท	29	14.50
20,001 - 25,000 บาท	61	30.50
25,001 - 30,000 บาท	47	23.50
มากกว่า 30,000 บาท	4	2.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 กลุ่มรองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ย 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.79	0.41	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก	4.87	0.34	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ	4.84	0.37	มากที่สุด
3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.90	0.31	มากที่สุด
4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด	4.85	0.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว	4.87	0.34	มากที่สุด
2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	4.85	0.36	มากที่สุด
3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์	4.72	0.45	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.77	0.43	มากที่สุด
4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ	4.78	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96.21		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ **4.81** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.39**

และเมื่อคำนวณ เป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ คิดเป็นร้อยละ **96.21**

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 2

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.74	0.44	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	0.45	มากที่สุด
3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.76	0.43	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก	4.76	0.43	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ	4.74	0.44	มากที่สุด
3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.76	0.43	มากที่สุด
4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด	4.71	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว	4.82	0.39	มากที่สุด
2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	4.71	0.45	มากที่สุด
3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.79	0.41	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์	4.69	0.46	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.70	0.46	มากที่สุด
4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ	4.77	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.74	0.44	มากที่สุด
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	94.77		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ **4.74** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.44**

และเมื่อคำนวณ เป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1
พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ คิดเป็นร้อยละ **94.77**

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 3

งานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	0.45	มากที่สุด
3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.76	0.43	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก	4.87	0.34	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.40	มากที่สุด
3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.88	0.33	มากที่สุด
4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด	4.81	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	4.81	0.40	มากที่สุด
3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	4.83	0.38	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.81	0.40	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์	4.70	0.46	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.75	0.43	มากที่สุด
4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ	4.78	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.79	0.40	มากที่สุด
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	95.78		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านการศึกษา ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ **4.79** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.40**

และเมื่อคำนวณ เป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ คิดเป็นร้อยละ **95.78**

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการที่ 4

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.74	0.44	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	0.45	มากที่สุด
3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.77	0.43	มากที่สุด
4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.74	0.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก	4.77	0.42	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ	4.77	0.43	มากที่สุด
3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.80	0.40	มากที่สุด
4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด	4.74	0.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว	4.83	0.38	มากที่สุด
2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	4.74	0.44	มากที่สุด
3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์	4.71	0.46	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.72	0.45	มากที่สุด
4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ	4.77	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.76	0.43	มากที่สุด
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	95.13		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามกรอบงาน ดังนี้

1. มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43
2. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40
3. มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38
4. มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด
ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ **4.76** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.43**

และเมื่อคำนวณ เป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1
พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานนี้ คิดเป็นร้อยละ **95.13**

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อ 4 งานบริการ ที่ขอประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อ 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.81	0.39	96.21
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.74	0.44	94.77
3. งานด้านการศึกษา	4.79	0.40	95.78
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.43	95.13
โดยเฉลี่ย	4.77	0.41	95.47

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ **4.77** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.41** โดยมี ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ **95.47**

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม คณะผู้วิจัย ได้รับข้อมูล จากผู้ตอบแบบสอบถาม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

- 1) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่าง บริเวณทางสาธารณะ ให้มากขึ้นกว่าเดิม
- 2) ให้ผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมในการออกแบบ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) พัฒนาดลาดในวัดช้างเผือก เพื่อให้เกษตรกร นำผลผลิตมาค้าขาย
- 4) มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์ โดยไม่ต้องติดแสตมป์
- 5) ใช้ระบบแจ้งเตือนภัย ให้ประชาชนทราบ เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่
- 6) ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้น
- 7) จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในการขอรับบริการ ไว้ที่ศาลาประชาคมหมู่บ้านด้วย
- 8) จัดทำเว็บไซต์ของ อบท. เป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- 9) เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วม ในการพัฒนาองค์กร
- 10) แจ้งผลการขอรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ยื่นคำขอรับบริการทราบเป็นระยะ

บทที่ 5**สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบงาน ประกอบด้วย

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

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงานไว้ ตามระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ที่เข้ามาใช้บริการ หรือมาติดต่อกับงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อเป็นตัวแทน ของผู้ที่มารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูล จากผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล ในพื้นที่ให้บริการ และจุดให้บริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจ จากประชาชนผู้รับบริการ กลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

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

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นั้น

- 1) เป็นเพศ **หญิง**
- 2) อายุ ระหว่าง **40 - 49 ปี**
- 3) สำเร็จการศึกษา **ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)**
- 4) ประกอบอาชีพ **เกษตรกร / ประมง**
- 5) รายได้ต่อเดือน **20,001 - 25,000 บาท**

5.1.2 ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีความพึงพอใจ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **96.21**
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีความพึงพอใจ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **94.77**
- 3) งานด้านการศึกษา
มีความพึงพอใจ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **95.78**
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีความพึงพอใจ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **95.13**

หากพิจารณา ตามกรอบของ 4 งานบริการที่ขอรับการประเมิน สรุปได้ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คือ มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน
- 2) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คือ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 3) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **อยู่ในระดับมากที่สุด** คือ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม
- 4) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **อยู่ในระดับมากที่สุด** คือ สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 95.47

5.2 อภิปรายผล

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ในตัวอย่างที่ 1 ซึ่งได้คะแนน ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 95 แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้ให้บริการคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ กับประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้รับบริการ คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลในภาพรวม ตามกรอบงานทั้ง 4 ด้าน ในแบบประเมิน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ปรับปรุงขั้นตอนการบริการ จากข้อเสนอแนะ ในปีงบประมาณก่อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง จนเกิดความประทับใจ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ มีการเพิ่มช่องทางการบริการ ให้มีมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความสะดวกและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ทำให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงความจริงใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผ่านการสื่อสารทางการพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม ซึ่งเป็นคุณลักษณะผู้ให้บริการที่ดี จึงได้รับการชื่นชมและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ให้ความใส่ใจในการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ โดยจัดเป็นสัดส่วน ที่มีความเหมาะสมและสะดวก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการนี้ ยืนยันได้ว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

มีศักยภาพการบริหารที่มีความเข้มแข็ง มีความพร้อมและมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ จึงขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ รักษามาตรฐานและคุณภาพ ของการบริการให้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัย ชื่นชมบุคลากรขององค์กรแห่งนี้ ขอเป็นกำลังใจและให้รักษาความดีงามนี้ไว้ ตลอดไป

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

จากการสำรวจและประเมินความพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ในภาพรวมจะมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม คณะผู้วิจัย ได้ข้อมูลจากประชาชนและผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะนอกเหนือจากข้อความ ที่ระบุไว้ในข้อเสนอแนะ ตามแบบสอบถามตอนที่ 3 แล้ว คณะผู้วิจัย ได้รวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด ดังนี้

1. ส่งเสริมเด็กและเยาวชน โดยจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น ค่ายเยาวชน กีฬา ดนตรี ฝึกอาชีพที่เน้นทักษะด้านดิจิทัล ให้เกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์นอกห้องเรียน
 2. ส่งเสริมประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ให้มีส่วนร่วม จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยผ่านเวทีประชาคมช่องทางออนไลน์ เช่น แบบสอบถาม หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล
 3. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มกิจกรรมให้ได้ออกกำลังกาย เล่นกีฬาเบา ๆ จัดเวทีให้ผู้สูงอายุ มีโอกาสพบปะพูดคุยกัน จะช่วยให้มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
 4. ออกหน่วยบริการบอยซ์ขึ้น เพื่อรับฟังความเห็นของประชาชน ผู้รับผิดชอบแต่ละงาน จะได้รับรู้ปัญหาและความต้องการ เพื่อนำใช้เป็นแนวทาง กำหนดแผนพัฒนาต่อไป
 5. ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน ดูแลระบบให้มีประสิทธิภาพ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและบุคคลโดยทั่วไป
 6. ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่มหรือเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ได้รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย จะช่วยให้ประชาชน ได้รับบริการที่ทันเหตุการณ์ ไม่พลาดสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
 7. ติดตามและประเมินผลของการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน จัดทำคู่มือประชาชนฉบับย่อ หรือ QR Code แนะนำขั้นตอนการให้บริการแต่ละงาน เพื่อการบริการที่ดีแก่ประชาชน และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง
- ข้อเสนอแนะ 7 ข้อดังกล่าวข้างต้น จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการ ที่ได้รับบริการ จาก

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการ ให้มีความยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2547). **คู่มือแนวทางการปรับปรุง กระบวนการบริการประชาชนยุคใหม่.**

กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). **คู่มือติดตามและประเมินผล การทำและแปลงแผน**

ไปสู่การปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ.

คมสัน อินทเสน, ปิยะเดช บรรพต, และพัสกร งามอาจ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชน**

ต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น.

วารสารวิชาการธรรมทศน์. 17(3), 125 - 136.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.**

เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). **ความพึงพอใจในการทำงานของคณาจารย์ ในวิทยาลัยพยาบาล**

เขตภาคเหนือ. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์. (2569). **การเก็บและรวบรวมข้อมูล.** สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2569.

<http://www.dittothailand.com/th/.Kerlinger, N.F.>

Foundations of Behavioral Research.

นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ของท้องถิ่น.**

เอกสารการสอน ชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1 - 7 นนทบุรี:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **หลักการวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ ฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม จิตอนันต์. (2540). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาในงานอุตสาหกรรม.** (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ ฯ:

ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรรณี ชูดีวัฒนาตา. (2557). **คู่มือฝึกอบรม หลักสูตรศิลปะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence)**. กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและบัตรประชาชน อำเภอตำบมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (2568). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลพานทอง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2568). **รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2568). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2568). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2568). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2568). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2568**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2568). รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2568). รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2568). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2568). รายงานผลของการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน ในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 74 – 75.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ ฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557). ถอดรหัส MATCHES: คุณลักษณะบุคคล ผู้ให้บริการยุคใหม่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการภาครัฐ ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service). รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ:

ศิริวรรณ รุ่งจินา. (2554). ความพึงพอใจ ของผู้มีสิทธิได้รับเงิน ที่มีต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2562). **การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title = การบริการสาธารณะ>.

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ (2568). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์**.

สมหมาย กลางหิน. (2553). **ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). **คู่มือในการสร้าง ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี**. ตามระเบียบของสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ ฯ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

อมร รักษาสัตย์. (2546). **จริยธรรมในงานวิชาชีพ**. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Game, C. and Wilson, D. (2011). **Local Government in the United Kingdom**. London Palgrave Macmillan.

ภาคผนวก

ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์



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 ติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากเทศบาลอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้ มีระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ (ก.ท.จ.เพชรบูรณ์) ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ 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

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ
พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม
๒๕๕๘ ข้อ ๔ (๔) ๒) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชี
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 มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) และให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกฤษฎ์ คงเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์

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 หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับบริการประเมิน 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) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ๒. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน ➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ชื่องานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการให้ประเมินความพึงพอใจ

แบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๗๗๑๑๓๓

- ☒ ต้องการให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สำรวจและประเมินความพึงพอใจ
☐ ไม่ต้องการ ให้ดำเนินการสำรวจและประเมิน ฯ

หากต้องการให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม หน้าชื่องานที่ต้องการให้สำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ งาน

- ☐ งานด้านบริการกฎหมาย
☐ งานด้านทะเบียน
☒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
☒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☒ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)

ลงชื่อ ผู้ให้ข้อมูล

(.....นายทุน โฉมอุบฮาน.....)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู

หมายเหตุ: กรุณาส่งแบบสำรวจฯ ถึงวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ภายในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๙

หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย



ที่ กษ ศธ ๐๖๕๔.๐๖/๒๒๙

วิทยาลัยการอาชีพพนมทวน
๒๔๐ หมู่ ๒ ต.หนองโรง
อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี
๗๑๑๔๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

อ้างถึง หนังสือสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๑๔ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จะดำเนินการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากร ได้แก่ ดร.จิตราวรรณ บุตรราช เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมืองานวิจัยในครั้งนี้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

วิทยาลัยการอาชีพพนมทวน จึงขอส่งแบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับงานวิจัย ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิตราวรรณ บุตรราช)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน

งานบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายทรัพยากร

โทร. ๐ ๓๔๕๗ ๙๕๙๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: Kanchanaburio๕

Website : www.pnt.ac.th

E-mail Adress : pntcollege@hotmail.com

หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย



ที่ ศธ ๐๖๔๓.๑/๒๑๓

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตาก
สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคเหนือ
๒๐๘ หมู่ ๓ ตำบลประดาง
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

อ้างถึง หนังสือสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๑๔ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จะดำเนินการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จึงขอความอนุเคราะห์บุคคลากร ได้แก่ ดร.เดชณรงค์ รอดซุง เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมืองานวิจัยในครั้งนี้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตาก จึงขอส่งแบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับงานวิจัย ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชณรงค์ รอดซุง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตาก

งานบริหารทั่วไป/ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐๕๕-๘๙๖๕๖๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@kasettak.ac.th

หนังสือตอบรับ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมือในการวิจัย



ที่ พช ๐๐๒๓.๓/๕๓๕

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์
ศาลากลางจังหวัดเพชรบูรณ์
ถนนสระบุรี - หล่มสัก พช ๖๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

อ้างถึง หนังสือสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๑๒ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จะดำเนินการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัยสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ นางพิรณันท์ ยิ้มแพน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญออกแบบเครื่องมืองานวิจัย นั้น

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงขอส่งแบบตอบรับยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับงานวิจัย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางพิรณันท์ ยิ้มแพน)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทร.๐-๕๖๗๒-๘๗๘๑ ต่อ ๑๐๑

หนังสือขอตกลงใช้ (Try Out) แบบสอบถาม หาคความเชื่อมั่น



ที่ ศธ ๐๖๓๑/ ๕๕๖

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
๔๑๐ หมู่ ๑ ถนนบึงพระ - พิชณโลก
ตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิชณโลก
จังหวัดพิชณโลก ๖๕๐๐๐

๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้มารับบริการ ทดลองตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ ฉบับ Try - Out จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ รับเป็นหน่วยงาน เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมติ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

ในการนี้ เพื่อให้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีความสมบูรณ์ ถูกต้องตามระเบียบ วิธีการวิจัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีความ เหมาะสม ในการให้ผู้รับบริการที่ได้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานฯ หรือที่เคยมาใช้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังบาล ได้ทดลองตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ในการให้บริการ ฉบับทดลอง (Try - Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ ในวันศุกร์ที่ ๒๖ และวันเสาร์ที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ สำนักงาน ฯ และในพื้นที่ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เพื่อหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามฉบับนี้ (Reliability) และนำผล ไปดำเนินการ ตามระเบียบวิธีวิจัย ต่อไป

ในการนี้ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ มอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ ซึ่งเป็นนักวิจัย ประจำโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๔๓๘-๔๕๕๕ เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนะกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๗๖๑๑

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

หนังสือตอบรับ ยินดีให้ทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถาม



ที่ พช ๗๕๐๐๑ / ๔๔๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล
๓๐๕ หมู่ที่ ๑๐ อำเภอหล่มเก่า
เพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้มารับบริการทดลองตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

อ้างถึง หนังสือ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ที่ ศธ ๐๖๓๑/๕๕๖ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๙

ตามที่สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ รับเป็นหน่วยงาน
เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงแจ้งขอความ
อนุเคราะห์ให้ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล ทดลองตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของการให้บริการ ฉบับทดลอง (Try - Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
(Reliability) และนำผลไปดำเนินการตามระเบียบวิจัย ความแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล ขอแจ้งให้ทราบว่ายินดี ให้ดำเนินการทดลอง
ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ ฉบับทดลอง (Try - Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ เพื่อนำผลไป
ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางยุพิน วงศ์ทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

งานบริหารทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

โทร. ๐ - ๕๖๗๔ - ๗๕๓๒ ต่อ ๓๓

โทรสาร ๐ - ๕๖๗๔ - ๗๕๓๒ ต่อ ๓๘

E-mail : saraban@wangban.go.th

สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ฉบับที่ใช้เก็บข้อมูล

DATASET ACTIVATE DataSet1.

GET

FILE='D:\งาน อ.ดิเรก\try out ด้านพัฒนาชุมชน.sav'.

DATASET NAME DataSet4 WINDOW=FRONT.

DATASET ACTIVATE DataSet1.

RELIABILITY

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 AA1 AA2 AA3 .

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet1] D:\งาน อ.ดิเรก\try out ด้านเทคนิค.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	64

หนังสือขออนุญาตให้คณะผู้เก็บข้อมูล เข้าพื้นที่และบันทึกภาพ



ที่ ศธ ๐๖๓๑/ว.๕๖๕

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

๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตให้คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนามเข้าพื้นที่ เพื่อแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เรียน นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตามที่สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้รับเป็นหน่วยงานกลาง เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ความดังกล่าวนั้น

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ขออนุญาต ให้คณะผู้เก็บข้อมูล ภาคสนาม เข้าพื้นที่ในความรับผิดชอบท่าน เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มาติดต่อหรือรับการบริการ ณ สำนักงาน ฯ และหรือประชาชน ที่เคยมาใช้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เพื่อจักได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ ไปดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย และขออนุญาตให้คณะผู้เก็บข้อมูลภาคสนาม ถ่ายภาพร่วมกับผู้มารับบริการ ณ สำนักงาน ฯ และพื้นที่บริการ ของท่านด้วย

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ มอบหมายให้ ดร.ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัยประจำโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙ ๔๓๘ ๔๕๕๔ เป็นผู้ประสานงาน และรับผิดชอบโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ชัย ศรีสุพัฒนะกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

กลุ่มวิจัยและพัฒนา

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา

โทร. ๐ ๕๕๓๓ ๗๖๑๑

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ เพื่อนำผลจากการสำรวจ มาพัฒนาการให้บริการ นำเสนอผลการสำรวจในภาพรวม ไม่มีผลกระทบ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 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 |
| | ☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ☐ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
	2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
	3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้					
	4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
	1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก					
	2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ					
	3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
	4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด					
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
	2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิษาคัยดี					
	3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
	4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ					
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์					
	3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
	4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้	
1.	
2.	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
	2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
	3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้					
	4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
	1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก					
	2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ					
	3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
	4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด					
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
	2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี					
	3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
	4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ					
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์					
	3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
	4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้

1.
2.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

3	งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
	2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
	3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้					
	4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
	1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก					
	2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ					
	3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
	4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด					
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
	2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี					
	3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
	4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ					
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์					
	3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
	4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้

1.
2.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

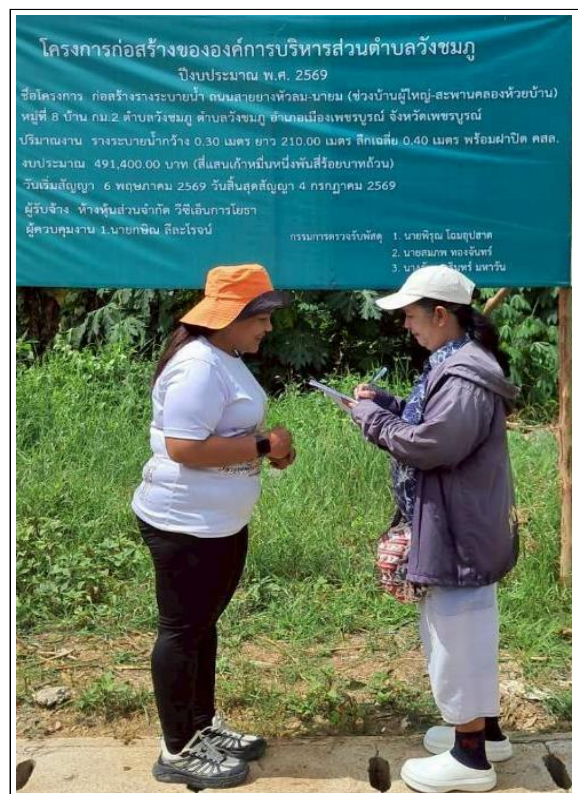
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1) มีป้าย หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
	2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
	3) ให้การบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้					
	4) มีการแจ้งระยะเวลา ในการให้บริการแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน					
	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
	1) ช่องทางให้บริการ เข้าถึงง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก					
	2) มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ในหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ					
	3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
	4) มีเจ้าหน้าที่ ให้การบริการ นอกเวลาราชการ และในวันหยุด					
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1) ให้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนและรวดเร็ว					
	2) มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี					
	3) มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
	4) มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เลือกปฏิบัติ					
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1) สถานที่ให้การบริการสะดวก สะอาด โปร่ง เป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์					
	3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
	4) ให้บริการ ด้วยระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของงานบริการนี้

1.
2.

ภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังชมภู อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์



ประวัตินักวิจัย

ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ นักวิจัยแห่งชาติ 38-06-0104

ตำแหน่ง ข้าราชการครูชำนาญ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม เลขทะเบียน ภอ. 7609

สำเร็จการศึกษา

พ.ศ. 2525 ปวช. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี

พ.ศ. 2527 ปวส. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครเหนือ

พ.ศ. 2528 ปม. ช่างโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉีย่งเหนือ

พ.ศ. 2531 คอบ. อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์

พ.ศ. 2535 คอม. เครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ

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



ปริญญานิพนธ์ การออกแบบและพัฒนา เครื่องหันใบยาสูบขนาดเล็ก

วิทยานิพนธ์ การออกกลางคันของนักเรียนอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง

สิทธิบัตร สิ่งประดิษฐ์ เลขที่ 50670 : เครื่องฝึกหัดและทดสอบ การควบคุมระยะอาร์ก

วิศวกรออกแบบ สร้างเรือท้องแบน อาชีวศึกษาพึงพาได้ จำนวน 2,000 ลำ : ตุลาคม 2554

นำเสนอผลงาน เป็นผู้นำเสนอผลงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พัฒนาคน สังคมและประเทศ เมื่อวันที่ 26 - 28 สิงหาคม 2548 จัดโดยสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

วิจัยการศึกษา การใช้ยุทธวิธี เพื่อการจูงใจ ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้ามาศึกษาต่อ ในสาขาวิชาโลหะการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2549

หัวหน้าคณะวิจัย จัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โครงการวิจัยประเมินความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ธกส. เขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เลย ชัยภูมิ และหนองบัวลำภู พ.ศ. 2543 - 2545

งานวิจัย อปท. การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปีงบประมาณ 2564 - 2569

คณะอนุกรรมการ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2552 - 2565