



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ
ที่ พช ๗๕๔๐๑/

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาชำได้เข้ารับการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น

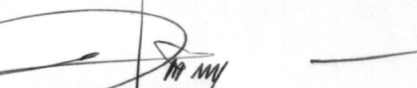
บัดนี้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ได้ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ ร้อยละ ๙๕.๕๖ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


ลงชื่อ


(นายรุ่งศักดิ์ หาญกิจรุ่ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

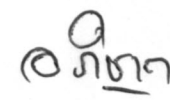
ลงชื่อ


(นายสุรัตน์ คำสุข)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

ลงชื่อ


(นายสาธิต สุทธิพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

ลงชื่อ


(นายอภิชาติ ภัคดีสาร)
นายกองค์การบริหารส่วนนาชำ



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ได้รับเป็นหน่วยงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียด มีดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เสนอขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.88	0.33	97.52
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.49	91.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.38	96.04
4. งานด้านสาธารณสุข	4.88	0.32	97.69
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ			95.56

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

หัวหน้านักวิจัย

คำนำ

รายงาน การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อ ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณี พิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่สะท้อนมาจากความต้องการ ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถ นำผลการประเมินนี้ไปใช้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพของการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่า ต่อไป

การวิจัยนี้สำเร็จได้ ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้รับบริการ เขตพื้นที่ให้บริการ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ หากมีการแสดงผลของข้อมูล หรือข้อความ ในรายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ เล่มนี้ ผิดพลาดหรือมีการคลาดเคลื่อนไป จากข้อมูลที่เป็นจริง คณะผู้วิจัย ขออภัยและยินดีปรับแก้ไข วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

12 กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

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

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

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 95.56

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ข
คำนำ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	6
2.2 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	14
2.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 กลุ่มเป้าหมาย	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	26
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.6 การแปลความหมายของข้อมูล	28
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	30
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและขอเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 อภิปรายผล	44
5.3 ขอเสนอแนะ เพื่อเสริมความโดดเด่น ในการให้บริการประชาชน	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	
ประกาศการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถานศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ	48
แบบให้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 2	50
หนังสือสำรวจความต้องการและประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมิน ฯ	51
ประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	52
แบบสำรวจความต้องการ ของ อปท. ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ	53
หนังสือแจ้งให้ อปท. ดำเนินการจัดทำสัญญาจ้าง/ ใบสั่งจ้าง	54
บันทึกรายงานความต้องการและจัดทำสัญญาจ้าง ประเมินความพึงพอใจ	55
หนังสือขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญ ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย	56
หนังสือแบบตอบรับ ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย	59
แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ อปท.	62
ประวัตินักวิจัย	67

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ**. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม - เมษายน 2552): 105 - 145.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ดิเรก สุวรรณฤทธิ. (2565). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอหน้าหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์**. วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564**.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2551). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). **การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2564). **รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์**.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). **เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ งานบุคคล**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2563). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี.**
- รัตพล มนต์เสีรวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2558). **ปัจจัยในการสร้างคุณค่าของตราสินค้าคุณภาพการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร.** สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- ศุภย์วิจิัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564 :** กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับ และการบริการ ที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). **กฎหมายรัฐสภา / พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ.**
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). **ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัด อำนาจเจริญ ประจำปี 2564.**
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551). **แบบรายงานผลการสำรวจสภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน.** [ออนไลน์].
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Identifying market segments and targets, marketing management.** (12th ed). New Jersey: Pearson Education.
- Likert, Rensis. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale.** In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90–95). New York: Wiley & Son.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครอง ที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้ว ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการเปิดโอกาส ให้ประชาชน ได้เรียนรู้ การปกครองระดับท้องถิ่นโดยกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองระดับชาติ ในโอกาสต่อไปได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลระบอบประชาธิปไตย ที่ต้องสนับสนุนให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยถือว่า จะเป็นรากฐาน ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาาระบบประชาธิปไตย ในระดับชาติ กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชน ได้รู้จักหลักการปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นแหล่ง แห่งการสร้างผู้นำทางการเมือง ในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่น จะสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองด้วยตนเอง เพื่อตอบสนอง ความต้องการด้านต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้รู้ปัญหา ได้ดีกว่าบุคคลอื่น เป็นรูปแบบการปกครอง แบบกระจายอำนาจการปกครอง จากส่วนกลาง ไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบดูแล ในการพัฒนา ให้คำปรึกษา แนะนำ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2545, หน้า 1)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. รูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 2. รูปแบบพิเศษ ซึ่งได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา อาจใช้ตัวย่อว่า อปท. ทั้ง 5 ลักษณะนี้ มีหน้าที่สำคัญหลัก คือ การให้บริการสาธารณะ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบทุกคน ในทุกกิจกรรม ต่อการ ดำเนินชีวิตประจำวัน

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

การดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นการประเมิน เพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพ ให้การบริหารงานราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้เป็นอย่างดี ตามหลักบริหารจัดการ แบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ผลจากการสำรวจความพึงพอใจ จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการบริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้น มีความพึงพอใจมากขึ้น แนวทิศทางการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ ของการให้บริการ ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพของการให้บริการ แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น เกิดการตื่นตัว โดยเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้อยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติสืบต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง และเกณฑ์ของการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นไปตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นไปตามประกาศ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานของเทศบาล และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาสายอาชีพของจังหวัดเพชรบูรณ์ จัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี (ทล.บ.) จึงได้เสนอเป็นหน่วยงานกลาง ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2566

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 สำรวจข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้ การบริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน ได้แก่

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

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

- 1.3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน จำนวน 200 คน ที่ได้เข้ามาใช้บริการ หรือเคยเข้ามาติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้มาจากการเลือก แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

- 1.3.3 ระยะเวลาสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2565 จนถึงสิ้นเดือนกันยายน 2566

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

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

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ในงานวิจัยฉบับนี้ ไว้ดังนี้

- 1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการแสดงออกในลักษณะของ ความชอบ ความสบายใจ หรือความรู้สึกที่ว่า สมควรได้รับการบริการ ตามที่ตนคาดหวังไว้
- 1.5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
- 1.5.4 งานบริการ หมายถึง งานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้การบริการ แก่ประชาชน และใช้ในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ได้แก่
 - 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 - 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - 4) งานด้านสาธารณสุข
- 1.5.5 ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่
 - 1) มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก
 - 3) บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้
 - 4) บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง
 - 5) มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน
- 1.5.6 ความพึงพอใจ ต่อช่องทางบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อช่องทางบริการ ได้แก่
 - 1) มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์
 - 2) มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง
 - 3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
 - 4) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
 - 5) ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน

1.5.7 ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง
- 3) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง
- 4) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน
- 5) เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

1.5.8 ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

- 1) สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม
- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม
- 3) มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง
- 4) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว
- 5) นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1.6.1 ได้ทราบถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์

1.6.2 นำผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีโอกาสที่จะสูงขึ้นในปีถัดไป

1.6.3 เป็นการส่งเสริมให้ผู้ขอรับบริการ ได้ใช้สิทธิในการให้คำแนะนำ การบริหารงาน แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้ได้รับการบริการที่ดี จาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า ตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า
- 2.2 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

2.1.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



2.1.2 ตั้งอยู่เลขที่ - หมู่ที่ 6 ตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 15 กิโลเมตร

2.1.3 อาณาเขต

- | | |
|-------------|------------------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับอำเภอด่านซ้าย |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับตำบลหินสาว |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลศิลา |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับตำบลด่านซ้าย |

2.1.4 ด้านการเมืองการปกครอง

มีประชากร รวมทั้งสิ้น 7,242 คน จำนวน 10 หมู่บ้าน

2.2 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) มีนักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) นิยามไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วน การบริหารท้องถิ่นตามหลักที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลท้องถิ่น ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานท้องถิ่น ในเขตอำนาจของตน

การจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของประเทศไทยปัจจุบันมี 2 รูปแบบ คือ

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอยู่ทั่วประเทศ ในทุกจังหวัด จำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) เทศบาลตำบล (ทต.)
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

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

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทและหน้าที่ ในการให้บริการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้แก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น อีกรูปแบบหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนาต่าง ๆ และสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2.2.1 แนวคิดการให้บริการแก่ประชาชน

การให้การบริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลัก ของส่วนราชการ ที่มีการติดต่อ และสัมพันธ์ กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการ มีหน้าที่ ส่งตรงการบริการ (Delivery service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่รัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยที่รัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน นักวิชาการ ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาติดต่อ ได้รับความช่วยเหลือ

ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษ คำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้ว มีความหมาย ดังนี้

- S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ
- E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคน จะต้อง มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะตอบสนองของความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา
- R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว ซึ่งหมายถึง มีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา
- V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทาง ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก ประทับใจ ตลอดทั้ง ได้คุณค่าไปจากการบริการ
- I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ เป็นการให้ความสนใจ อย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
- C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขยายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้อง ให้การต้อนรับ ด้วยใบหน้า ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- E = Endurances คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์
- S = Sincerity คือ ความจริงใจ และการรู้จักหักทลาย ยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ทำให้ผู้รับบริการ สามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านทางคำพูด ท่าทาง สายตาและรอยยิ้ม เป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกันเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจแก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งความรวดเร็ว ความตรงเวลา ถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน การให้บริการแก่ประชาชนยุคใหม่ สืบเกิดได้จากลักษณะผู้ให้บริการและวิธีการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

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

การปฏิบัติงาน โดยศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ความรู้ความสามารถ จึงเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญเรื่องความรู้ ความสามารถ ใน 2 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ความสามารถ ของงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใด ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ ของงานในหน้าที่ นั้น ๆ
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ต้องเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ประชาชน ที่มาติดต่องานได้

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2558) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพของการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการ โดยมีมิติสำคัญที่บ่งชี้ ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่

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

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวไว้ว่า รูปแบบของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับให้ประชาชน ได้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e-mail) เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชน ใช้บริการได้หลากหลาย เช่น การยื่นคำขอ ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกัน ต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟัง และรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น การจัดให้มีกล่อง หรือตู้รับฟังความคิดเห็นโดยใช้สายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) มีตู้รับแบบสอบถาม เพื่อรับฟังความคิดเห็น หรือการรับฟังความเห็น เฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกเส้นทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ ต้องได้รับการฝึกอบรมหรือทดลองเป็นผู้ให้บริการ ก่อนปฏิบัติหน้าที่
10. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยกเลิกเอกสารหลักฐาน ที่ไม่จำเป็น
11. มีการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแก่ประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

นอกจากนี้ ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) กล่าวถึง การมีหัวใจบริการ หมายความว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงาน ตามสายงาน และกระตือรือร้น ต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้ง การยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ ในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการ จะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่ปฏิบัติอยู่ องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ กระตือรือร้น ที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการเมื่อกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพ ที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นบันไดขั้นสำคัญ ที่นำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร “ การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี ”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้น ทักทาย ผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้ว ต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว ให้ผู้ที่เข้าติดต่อ มาที่เดียวหรือมาแห่งเดียว ให้สามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจ เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ หากติดขัดด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใด ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือจริง ๆ

(4) การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรงหรือการรับโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขา มาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนที่มาติดต่อขอรับบริการ เขามีความมุ่งหวัง ที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ด้วยไมตรี จากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ ด้วยความชัดเจน และภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง การนำเครื่องมือและเทคนิควิธีการ มาให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบ เพื่อช่วยในการให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้การบริการ เป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ควรดำเนินการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับมาว่า ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขส่วนใดบ้าง และการประกันคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละงานบริการ เช่น งานทะเบียน จะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรืองานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จะเสร็จภายใน 1 วัน เป็นต้น

2.2.2 ตัวอย่างงานบริการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการแก่ประชาชน

1. งานด้านบริการกฎหมาย เช่น
 - 1) บริการความรู้ด้านกฎหมาย ให้กับประชาชน
2. งานด้านทะเบียน เช่น
 - 1) การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน
 - 2) การขอเลขที่บ้าน
 - 3) การคัดกรองสำเนา
 - 4) การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เช่น
 - 1) การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคาร พร้อมเอกสาร
 - 2) การขอใบอนุญาต สิ่งก่อสร้าง
 - 3) การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ
 - 4) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ
 - 5) งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เช่น
 - 1) การกำจัดขยะ และแยกขยะ
 - 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การเก็บขยะมูลฝอย
 - 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กสิ่งปฏิกูล
 - 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การรองรับขยะมูลฝอย
 - 5) โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมัก จากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน
 - 6) ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)
 - 7) รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste)
5. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เช่น
 - 1) เก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ ให้เกิดความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 2) รับผิดชอบ กวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้าย ฯลฯ
 - 3) รถประจำทางเก็บเศษขยะข้างทาง และเกาะกลางถนน ฯลฯ

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

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการ ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่จะบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกคือ จำนวนของผู้เข้ามาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น ที่กล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารเห็นโยบายการบริการ โดยให้ความสำคัญแก่ประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึงประชาชน เป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในสำนักงานด้วยการใช้เฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน ตลอดจน การออกแบบวัสดุ และเครื่องใช้ที่ให้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการ มีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้จัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ในการได้รับการบริการจากองค์กร ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

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

2.3.2 คุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังไว้เกี่ยวกับการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ เราแบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ที่มี ความสุข เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ จอหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าว ตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ ก็ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ ที่เกินจากความคาดหวังที่มีอยู่

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 492) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ไว้ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพ การบริการจะดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพ ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ ตรงกับประสบการณ์ ที่เขาเคยได้รับจากใช้การบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มี คุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากการ ที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกรับรู้ได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาทันทีทันใด

3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้า จะตัดสินใจจาก สถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่อ อำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้ คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ อย่างทันท่วงที และกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการ จะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจาก การที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการหรือให้การบริการด้วยดี มาโดยตลอด

2.3.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของการบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ เป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้ให้ความหมาย ของมิติ หรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.3.5 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ โดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1967) ได้กำหนดระดับของความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษา ว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใคร มีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วน ทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความ ที่เป็นทั้งทางบวก และทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วน ของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้น ให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า มีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนก และความ เชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ

ปริญญา จเรรัชดี และคณะ (2551: 3) กล่าวว่า การวัดและประเมินความพึงพอใจ สามารถกระทำได้ ในหลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ แบบทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัย เทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีการนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และมีการสังเกต อย่างมีระเบียบ แบบแผน

2.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

คณะผู้วิจัย ได้นำผลของการสำรวจและทำการประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานที่ขอรับการประเมิน จากค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) ของความพึงพอใจ นำมาคำนวณให้เป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การให้คะแนนของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด เพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ (2565) ได้ทำการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอ น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ขอรับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน จำนวน 200 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจ ประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน คือ งานด้านโยธา งานด้าน การศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามกรอบของงาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจาก องค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกมน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ โดยพบว่าประชาชน พึงพอใจต่อ การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ สิ่งตอบแทน มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการเขียนคำร้องได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว โดยค่าคะแนนร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกมน อำเภอ น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 91.22

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ทำการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 51.50 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.40 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพ ได้ 10 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะของงานบริการ ที่แบ่งเป็น 4 ลักษณะงาน งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2564) ได้เข้าทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลวิจัย พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 93.60

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของ เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มี 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 ซึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 โดยมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75

2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกเป็นงานที่ 1 งานด้านการศึกษา งานที่ 2 ด้านรายได้ หรือภาษี งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4 ด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมมีผู้เข้ามาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการ ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระยะเวลาในการรับบริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 และผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 อยู่ในชั้นเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการ จำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกการให้บริการ รายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23

4) ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมิน มีข้อเสนอแนะการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ ที่รับการประเมิน ที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา ควรมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการออกไว้อย่างชัดเจน

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น

งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แก่ผู้เข้ามารับการบริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนครราชสีมา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2564) ได้ทำการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 วัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการ 4 ด้านคือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.21 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 92.23 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.32) เมื่อพิจารณาตามลักษณะของงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.23 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.41)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง ในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาคุณภาพการบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนตลอดไป และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.21

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งาน คือ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (สงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมิน พบว่า งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร) โดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 95.60

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวทางการประเมินองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบได้ว่าการประเมินความพึงพอใจหลายด้าน แล้วแต่สภาพการให้บริการแต่ละที่ อาจมีข้อควรประเมินที่สามารถสรุป ได้ดังนี้

- 1) เวลาในการให้บริการ
- 2) กระบวนการให้บริการ
- 3) ช่องทางการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2566 ที่มีการให้บริการ ในงานที่ขอรับการประเมิน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

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

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) ตามระเบียบวิธีของการวิจัย ดังนี้

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

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ามาขอรับบริการหรือเข้ามาติดต่องาน ในปีงบประมาณ 2566 ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคของการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนของผู้เข้ามารับบริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Check List) สอบถาม เพศ อายุ การศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวัดความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัย ได้สร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจ ซึ่งจะต้องใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานที่ให้บริการ ดังนี้

3.3.1 ศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปรึกษาและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและการบริหารจัดการงาน ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้คณะผู้วิจัย ได้ทราบถึงความต้องการ ของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับตนเอง ทั้ง 4 งาน โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

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

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

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

3.3.3 คณะผู้วิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แบบสอบถามฉบับร่างนี้แล้ว จึงส่งแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ พิจารณา ความถูกต้อง ความชัดเจน ของภาษา ที่ใช้ในแต่ละข้อคำถาม และตรวจสอบความสอดคล้อง ระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญ ที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ทั้ง 3 ท่าน ได้แก่

1. ดร. จิตรารวรรณ บุตราช ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน จ. กาญจนบุรี
2. ดร.พัฒน สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. นางพิรานันท์ ยิ้มแพน ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการสาธารณะท้องถิ่น ฯ
สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร

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

3.3.5 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามฉบับทดลองใช้งาน ไปให้ประชาชนและผู้รับบริการ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ทดลองตอบแบบสอบถาม ซึ่งพบว่า แบบสอบถามฉบับทดลองใช้งานนี้ ยังมีข้อบกพร่อง และสื่อความหมายผิดพลาดไป ซึ่งได้อ่านแล้ว ไม่เข้าใจ จึงได้นำมาปรับปรุงและแก้ไขอีกครั้ง จนมีความสมบูรณ์

3.3.6 คณะผู้วิจัย นำแบบสอบถามฉบับทดลองที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบ (Try- Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยให้ประชาชนและผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ฉบับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาแล้วนั้น คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามฉบับนี้ เท่ากับ 0.94

3.3.7 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามนี้ ไปจัดพิมพ์ ให้เป็น แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำออกไปใช้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6 การแปลความหมายของข้อมูล

คณะผู้วิจัย นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน ไปแปลความหมาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

นำค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาแสดงในรูปของตาราง บรรยายผลการวิจัย เป็นความเรียง ตามลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล และตามวัตถุประสงค์การวิจัย

คณะผู้วิจัย ได้นำค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งาน มาคำนวณ ให้เป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ให้คะแนน ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ผู้รับบริการได้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัย ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 ความถี่ (Frequency)

จำนวนของผู้ตอบ ในแต่ละรายการ

3.7.2 ร้อยละ (Percentage)

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

3.7.3 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x})

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

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละรายการประเมิน

\sum แทน ผลรวม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2566 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

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

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

- แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ใช้วิธีบรรยายในภาพรวม โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ
- แบบสอบถามตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	52.00
หญิง	96	48.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	24	12.00
21 – 30 ปี	30	15.00
31 – 40 ปี	38	19.00
41 – 50 ปี	64	32.00
51 – 60 ปี	26	13.00
61 ปี ขึ้นไป	18	9.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิ ที่จบการศึกษา

จบการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	24	12.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	19.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	48	24.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	62	31.00
ปริญญาตรี	10	5.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.3 จะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่จบการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	24	12.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	38	19.00
เกษตรกร	38	19.00
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	44	22.00
รับจ้างทั่วไป	42	21.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	14	7.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	30	15.00
5,000 – 10,000 บาท	24	12.00
10,001 – 20,000 บาท	56	28.00
20,001 – 30,000 บาท	52	26.00
30,001 – 40,000 บาท	30	15.00
40,001 – 50,000 บาท	8	4.00
มากกว่า 50,000 บาท	0	0.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อม
 และสุขภาพ

กรอบงานที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก	4.87	0.34	มากที่สุด
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.86	0.35	มากที่สุด
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.86	0.35	มากที่สุด
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.85	0.36	มากที่สุด
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.86	0.35	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอแนะนำ ของผู้รับบริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พรอมให้บริการ อย่างสุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง	4.86	0.35	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง	4.84	0.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.88	0.33	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.91	0.28	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.89	0.31	มากที่สุด
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.91	0.28	มากที่สุด
5. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.88	0.33	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	97.52		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.31)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.30)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.27)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนร้อยละ 97.52

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ งานด้านเทคนิค
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

กรอบงานที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก	4.41	0.49	มาก
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.69	0.48	มากที่สุด
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.38	0.49	มาก
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.56	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง	4.63	0.49	มากที่สุด
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.63	0.49	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอแนะนำ ของผู้รับบริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	4.54	0.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.63	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	4.50	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.51	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.50	0.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.62	0.49	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.48	0.50	มาก
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	4.59	0.51	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.45	0.50	มาก
5. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	4.61	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.55	0.49	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	91.00		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามกรอบงานของที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.36)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.48)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.48)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.49)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.49)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนร้อยละ 91.00

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กรอบงานที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.40	0.49	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก	4.86	0.35	มากที่สุด
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.88	0.33	มากที่สุด
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.82	0.39	มากที่สุด
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ			
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.86	0.35	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอแนะนำ ของผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	4.84	0.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.81	0.39	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	4.89	0.31	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.80	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.85	0.36	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.69	0.46	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.82	0.38	มากที่สุด
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	4.89	0.31	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.74	0.44	มากที่สุด
5. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	4.88	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.80	0.38	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	96.04		มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.31)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.35)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.30)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.31)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.38)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้คะแนนร้อยละ 96.04

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ ของ งานด้าน
สาธารณสุข

กรอบงานที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก	4.88	0.33	มากที่สุด
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.87	0.34	มากที่สุด
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.86	0.35	มากที่สุด
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.93	0.26	มากที่สุด
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบในงานบริการแต่ละเรื่อง	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.83	0.38	มากที่สุด
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	4.91	0.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พรอมให้บริการ อย่างสุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง	4.90	0.30	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.87	0.34	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.89	0.31	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.88	0.33	มากที่สุด
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	4.90	0.30	มากที่สุด
5. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.88	0.32	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	97.69		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านสาธารณสุข ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D. = 0.26)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.27)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.30)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.32)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ งานด้านสาธารณสุข ได้คะแนนร้อยละ 97.69

ตารางที่ 4.10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.88	0.33	97.52
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.49	91.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.38	96.04
4. งานด้านสาธารณสุข	4.88	0.32	97.69
โดยเฉลี่ย	4.77	0.32	95.56

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 95.56

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และรับทราบข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ใน 4 งานบริการ

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

โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกรอบของงาน ประกอบด้วย

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

การวิจัยนี้ คณะผู้วิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงานตามระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ที่มารับบริการ หรือเข้ามาติดต่อกับงาน ในปีงบประมาณ 2566 โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนของผู้เข้ามารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ในพื้นที่ให้บริการ และจุดให้บริการต่าง ๆ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง และบรรยายผลการวิจัยเป็นความเรียง ตามลำดับของแบบสำรวจความพึงพอใจ และตามวัตถุประสงค์การวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00
- 2) มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00
- 3) จบการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 31.00
- 4) ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.00
- 5) มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.00

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.49)
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.38)
4. งานด้านสาธารณสุข
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.32)

หากพิจารณาตามกรอบของงานที่ขอรับบริการประเมิน ทั้ง 4 งานบริการ สรุปได้ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คือ
มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มากที่สุด คือ
มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ
เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว

5.1.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉลี่ย ร้อยละ 95.56

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ประเด็นแรก การให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนทำให้ประชาชน หรือ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นตัวชี้วัดแห่งความสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่ งานหลักของส่วนราชการ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ นั้น ต้องเป็น การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ทำให้ผู้รับบริการ สามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึง ความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านทางคำพูด ท่าทาง สายตาและรอยยิ้ม เป็นผลให้ประชาชน พึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจ แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นที่สอง ประชาชนหรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผนงาน การให้บริการ และปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ จนผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพ ในการให้บริการ และมุ่งเน้นการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

ประเด็นที่สาม ประชาชนหรือผู้รับบริการ มักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การให้บริการตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง เป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป เป็นการสร้างความประทับใจ สร้างบรรยากาศและ สร้างวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร จึงมีความจำเป็น ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้อง พัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยมุ่งหวังแห่งความรวดเร็ว การตรงเวลา ความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์

ประเด็นสุดท้าย เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมีพื้นฐานทางการศึกษาและความเป็นอยู่ ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ อาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคน อาจมีมุมมองที่สะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่อง ความไม่สมบูรณ์ หรือความไม่เหมาะสมในการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้อง ขอน้อมรับและขอบคุณ ในความปรารถนาดีของประชาชน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ในโอกาสต่อไป คณะผู้วิจัย ขอชื่นชม เป็นกำลังใจ และให้รักษาคุณค่าแห่งความดีงาม นี้ไว้ตลอดไป

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเสริมความโดดเด่น ในการให้บริการประชาชน

จากการได้ลงพื้นที่สำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ได้รับเสียงสะท้อน จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ ได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเสริมความโดดเด่น ในการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการ ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ปรับปรุงเว็บไซต์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำเสนอข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
2. สร้างกลุ่มไลน์ของชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
3. ติดตั้งกล่องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงสำคัญ เช่น บริเวณทางแยกต่าง ๆ ในชุมชน
4. เพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย ไม่ให้มีขยะตกค้างหรือล้นถังออกมา จนไม่น่าดู
5. ปรับปรุงและซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าสาธารณะ ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอและใช้งานได้ดี
6. ปรับปรุงถนนหลักภายในหมู่บ้าน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการสัญจร และลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
7. เพิ่มการให้บริการ นอกสถานที่ตั้งขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม

ภาคผนวก



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 สสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาติดต่อกานหรือรับบริการ สาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย ๔ งาน ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยให้มี ระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการ สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของมติที่ ๒ (ตัวชี้วัดที่ ๑) และให้องค์การ บริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกฤษฎ์ คงเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์



ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ ของเทศบาล

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

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ (ก.ท.จ.เพชรบูรณ์) ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 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

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <p>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</p> <p>(2) งานด้านทะเบียน</p> <p>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</p> <p>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</p> <p>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</p> <p>(6) งานด้านการศึกษา</p> <p>(7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</p> <p>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</p> <p>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</p> <p>(10) งานด้านสาธารณสุข</p> <p>(11) งานด้านอื่น ๆ</p> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <p>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</p> <p>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <p>➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</p> <p>➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</p> <p>➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</p> <p>➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</p>



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/ว. ๔๙๙

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สำรองความต้องการและเสนอประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสำรวจความต้องการ ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. ประมาณการค่าใช้จ่าย ในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ และประกาศคณะกรรมการ
พนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้คัดเลือก และขึ้นบัญชีรายชื่อ
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
ในการออกแบบ สำรอง และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ เพื่อกำหนด
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ความดังแจ้งแล้วนั้น

หากหน่วยงานท่าน ต้องการให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กรุณาตอบแบบสำรวจ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ส่งถึง
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
และขอมอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ หัวหน้างานวิจัย พัฒนานวัตกรรม ฯ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙ ๔๓๘ ๔๕๕๕ เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๓/๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๓/๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun ๐๑



ประมาณการค่าใช้จ่าย ในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายการ	จำนวน	เป็นเงิน	หมายเหตุ
๑. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร			
๑.๑ ค่าตอบแทน นักวิจัย	๒ คน	๑,๖๐๐ .-	๑๐% งบโครงการ
๑.๒ ค่าตอบแทน ที่ปรึกษา	๕ คน	๑,๐๐๐ .-	
๒. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
๒.๑ ค่าจ้างจัดทำแบบสอบถาม	๒๐๐ ชุด	๑,๐๐๐ .-	
๒.๒ ค่าจ้างเก็บข้อมูลภาคสนาม	๒๐๐ ชุด	๖,๐๐๐ .-	
๒.๓ ค่าจ้างบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์	๒๐๐ ชุด	๑,๐๐๐ .-	
๒.๔ ค่าจ้างวิเคราะห์ข้อมูล	๑ ฉบับ	๑,๖๐๐ .-	
๒.๕ ค่าจ้างจัดทำเอกสารต้นฉบับ	๑ เล่ม	๑,๐๐๐ .-	
๒.๖ ค่าจ้างจัดทำรูปเล่ม ฉบับสมบูรณ์	๓ เล่ม	๓๐๐ .-	
๒.๗ ค่าวัสดุสำนักงาน		๒,๕๐๐ .-	
รวมทั้งสิ้น (หนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน)		๑๖,๐๐๐ .-	

(นายทองจันทร์ ประทุมโหม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

๔ มีนาคม ๒๕๖๖



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/ว ๕๙๙

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗/๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง จัดทำสัญญาจ้าง /ใบสั่งจ้าง ให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดในสัญญาจ้าง /ใบสั่งจ้าง เพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ

อ้างถึง หนังสือวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/ว ๕๙๙ ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖
หน่วยงานท่าน ได้ตอบรับ และต้องการให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความดังแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ ขอให้หน่วยงานท่าน จัดทำสัญญาจ้าง /ใบสั่งจ้าง เพื่อให้ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
ดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๒ ชุด รายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. และ ๒.

ทั้งนี้ ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานท่าน ส่งสัญญาจ้าง /ใบสั่งจ้าง ถึงวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับการประเมินความพึงพอใจ ต่อไป
และขอมอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ หัวหน้างานวิจัย พัฒนานวัตกรรม ฯ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙ ๔๓๘ ๕๕๕๕ เป็นผู้ประสานงาน และรับผิดชอบโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗/๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๗/๑ ๑๔๕๕ ต่อ ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun ๐๑



บันทึกข้อความ

วันที่ ๒๕๖๖
วันที่ 14 มิ.ย. 2566
เวลา 15.15 น.

จวนราชการ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ที่ ผง ๐๕ / ๐๑๒

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความต้องการและจัดทำสัญญาจ้าง ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ อบท.

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ตามหนังสือวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ที่ ศบ ๐๖๓๑.๔/ว. ๔๙๙ ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ ได้สำรวจความต้องการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ข้าพเจ้านายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ เป็นผู้รับผิดชอบและประสานงาน ความดังแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ การสำรวจความต้องการ เสร็จสิ้นแล้ว ข้าพเจ้า ขอรายงานโดยสรุปคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการให้วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งสิ้น ๑๐๔ แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบล ๑๖ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๘๘ แห่ง ทั้งนี้ อบท. ทั้ง ๑๐๔ แห่ง ได้ทำใบสั่งจ้าง/สัญญาจ้าง ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว โดยจำแนกตามพื้นที่ของการปกครองตามอำเภอ ดังนี้

- | | |
|------------------------|---------------|
| ๑. อำเภอน้ำหนาว | จำนวน ๔ แห่ง |
| ๒. อำเภอหล่มเก่า | จำนวน ๘ แห่ง |
| ๓. อำเภอหล่มสัก | จำนวน ๑๙ แห่ง |
| ๔. อำเภอเขาค้อ | จำนวน ๑ แห่ง |
| ๕. อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ | จำนวน ๑๓ แห่ง |
| ๖. อำเภอวังโป่ง | จำนวน ๒ แห่ง |
| ๗. อำเภอชนแดน | จำนวน ๙ แห่ง |
| ๘. อำเภอหนองไผ่ | จำนวน ๑๕ แห่ง |
| ๙. อำเภอป่าสัก | จำนวน ๙ แห่ง |
| ๑๐. อำเภอวิเชียรบุรี | จำนวน ๑๒ แห่ง |
| ๑๑. อำเภอศรีเทพ | จำนวน ๘ แห่ง |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์ (นายดิเรก สุวรรณฤทธิ์)
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
15 มิ.ย. 2566

ทราบ
 แก้
 มอบ **พันเอกสุวิทย์**
 อนุมัติ/อนุญาต **ดิเรก**
 ตรวจสอบ **ดิเรก**
 ถือปฏิบัติ



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/๑๓๓)๓

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคคลากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด เพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมี ลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความดังแจ้งแล้วนั้น

เพื่อการเตรียมความพร้อม ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ถูกต้องตามระเบียบของวิธีการวิจัย วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาแล้วว่า ดร. จิตราวรรณ บุตราช ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงเรียนเชิญบุคคลดังกล่าว เป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย ทั้งนี้ วิทยาลัยฯ ได้มอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๔๓๘-๔๕๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๓๗๑ ๕๕๕๕ ตช ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๓๗๑ ๑๔๕๕ ตช ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun๐๑



ที่ ศช ๐๖๓๑.๕/๑๓๗๕

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอดำเนินการขอพระราชทานยกย่องเชิดชูเกียรติ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มติด้านคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด เพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมี ลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความดังแจ้งแล้วนั้น

เพื่อการเตรียมความพร้อม ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ให้ถูกต้องตามระเบียบของวิธีการวิจัย วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาแล้วว่า นางพิรานันท์ อิ่มแพน ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการสาธารณะท้องถิ่นและ ประสานงานท้องถิ่นอำเภอ สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงเรียนเชิญบุคคลดังกล่าว เป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย ทั้งนี้ วิทยาลัยฯ ได้มอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๕๓๘-๕๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโหม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗/๑ ๑๔๕๕ ตย ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๗/๑ ๑๔๕๕ ตย ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabuno๑



ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/๖๓๗๕

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓
วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗/๐๐๐

๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับบุคลากร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมืองานวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานกลาง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติตำแนคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด เพชรบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมี ลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความดังแจ้งแล้วนั้น

เพื่อการเตรียมความพร้อม ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย เพื่อใช้ในการสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ให้ถูกต้องตามระเบียบของวิธีการวิจัย วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาแล้วว่า ดร. พัฒน์ สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ประจำคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขอเรียนเชิญบุคคลดังกล่าว เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการใช้ในการวิจัย ทั้งนี้ วิทยาลัยฯ ได้มอบหมายให้ ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๔๓๘-๔๕๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองจันทร์ ประทุมโหม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ตย ๓๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๕๕ ตย ๑๐๒

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Phetchabun๐๑



วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
 รับที่..... ๒๒๔
 วันที่..... 23 มิ.ย. 25๕9
 เวลา..... ๑๐.๐๙.

ที่ ศธ ๐๖๕๔.๐๖ /๒๕๖

วิทยาลัยการอาชีพพนมทวน
 ๒๕๐ หมู่ ๒ ต.หนองโโรง
 อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ๗๓๒๐๐
 วันที่..... 26 มิ.ย. 25๕9
 เวลา..... ๑๐.๑๖

๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง: ตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน: ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

อ้างถึง: หนังสือวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ที่ ศธ ๐๖๓๑.๔/๑๓๗๓ ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย: แบบตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ ขอความอนุเคราะห์ให้ ดร.จิตราวรรณ บุตรราช ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการ ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้า ดร.จิตราวรรณ บุตรราช ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาดังกล่าวข้างต้น และได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารแบบตอบรับมากับสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ขอแสดงความนับถือ

๓
 ทราบ
 พิจารณาสั่งการ.....
 มอบ.....
 ๒๓ / ๖๕ / ๒๕๖๖

(นางสาวจิตราวรรณ บุตรราช)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพนมทวน

งานบริหารงานทั่วไป
 ฝ่ายบริหารทรัพยากร

โทร : ๐ ๓๔๕๗ ๕๕๕๗ โทรสาร ๐ ๓๔๕๗ ๕๒๔๖

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : Kanchanaburio๕

WebSite : www.pnt.ac.th

E-mail Address : Pntcollege@hotmail.com

- ทราบ
 - พิจารณาสั่งการ
 ดำเนินการแล้ว
 ๒๓ มิ.ย. ๖๖

ทราบ
 แจ้ง.....
 มอบ.....
 ตามมติ/อนุญาต
 ตรวจสอบ
 ถ้อยปฏิบัติ

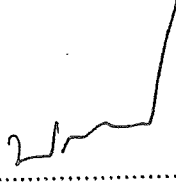
๒๖ มิ.ย. ๖๖

แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ข้าพเจ้า นางพิรานันท์ ยิ้มแพน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการสาธารณะ
ท้องถิ่นและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร ศาลากลาง
จังหวัดพิจิตร อำเภอท่าหลวง จังหวัดพิจิตร

ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัยเพื่อใช้สำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลงชื่อ  ผู้เชี่ยวชาญ

(นางพิรานันท์ ยิ้มแพน)

วันที่ ๓๐ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบตอบรับ ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัย
เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติต้านคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ข้าพเจ้า ดร.พัฒน์ สุวรรณสัมฤทธิ์ ตำแหน่ง อาจารย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวิจัยเพื่อใช้สำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลงชื่อ ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.พัฒน์ สุวรรณสัมฤทธิ์)

วันที่ ๓๐ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ประวัตินักวิจัย

ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์

นักวิจัยแห่งชาติ รหัสประจำตัวนักวิจัย 38-06-0104

ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม เลขทะเบียน กอ. 7609

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์



สำเร็จการศึกษา

- พ.ศ. 2527 ปวส. ช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครเหนือ
- พ.ศ. 2528 ปม. ช่างโลหะ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- พ.ศ. 2531 คอบ. อุตสาหการ สถาบันเทคโนโลยีสยามมงคล วิทยาเขตเทเวศร์
- พ.ศ. 2535 คอม. เครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ
- พ.ศ. 2557 ศษ.ด. เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ปริญญาโท การออกแบบและพัฒนา เครื่องหันใบยาสูบขนาดเล็ก

วิทยานิพนธ์ การออกแบบกลไกของนักเรียนอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

ดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเน้นสมรรถนะตามแนวการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง

สิทธิบัตรการประดิษฐ์ เลขที่ 50670 : เครื่องฝึกหัดและทดสอบการควบคุมระยะอาร์ก

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

ผลงานวิจัย การพัฒนาเครื่องฝึกและทดสอบการควบคุมระยะอาร์ก สำหรับงานเชื่อมไฟฟ้า

วิจัยการศึกษา การใช้ทฤษฎี เพื่อจูงใจให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

เข้ามาศึกษาต่อสาขาวิชาโลหะการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

หัวหน้าคณะทำงานจัดเก็บข้อมูล โครงการวิจัยประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส.

เขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เลย์ ชัยภูมิและหนองบัวลำภู ปี พ.ศ. 2543-2545

เป็นผู้นำเสนอผลงานวิจัย ที่มีคุณค่าต่อการศึกษาพัฒนาคน สังคมและการพัฒนาประเทศ

วันที่ 26 - 28 สิงหาคม 2548 จัดโดย สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

คณะกรรมการ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2552-2564

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์



ID. ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และจะนำผลของการสำรวจนี้ มาพัฒนาการให้บริการ โดยจะนำเสนอผลของการสำรวจในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจ แต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริง ของผู้ตอบแบบสำรวจ

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

/ ตอนที่ 2 ...

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย		✓			
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก		✓			
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	✓				
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	✓				
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	✓				
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		✓			
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง	✓				
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	✓				
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	✓				
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	✓				
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	✓				
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	✓				
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน		✓			
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	✓				
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม		✓			
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	✓				
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว		✓			
5. นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	✓				

ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ของงานด้านนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย		✓			
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก		✓			
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	✓				
4. บริการอยู่ยุดีธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	✓				
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	✓				
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		✓			
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง		✓			
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	✓				
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	✓				
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	✓				
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	✓				
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง		✓			
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน		✓			
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	✓				
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	✓				
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	✓				
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว		✓			
5. นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	✓				

ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ของงานด้านนี้

.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย		/			
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก	/				
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	/				
4. บริการอยู่ภายใต้ธรรมชาติ ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	/				
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	/				
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		/			
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง		/			
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	/				
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	/				
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	/				
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	/				
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง		/			
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง	/				
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน		/			
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	/				
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม	/				
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม		/			
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง	/				
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	/				
5. นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว		/			

ขอเสนอแนะ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ของงานด้านนี้

.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายหรือแผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	✓				
2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก และใช้เอกสารน้อยมาก		✓			
3. บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามเวลา ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	✓				
4. บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลัง ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง		✓			
5. มีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	✓				
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางให้บริการ ที่สะดวก หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		✓			
2. มีการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ทราบ ในงานบริการแต่ละเรื่อง	✓				
3. ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	✓				
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	✓				
5. ให้บริการนอกเวลาปกติ มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสำนักงาน	✓				
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ ให้การบริการ ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	✓				
2. เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	✓				
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน		✓			
5. เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ ให้การบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้การบริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัย เป็นสัดส่วนเหมาะสม		✓			
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	✓				
3. มีป้ายหรือตัวอย่าง ให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้อง ได้อย่างถูกต้อง		✓			
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น ปากกา กาว	✓				
5. นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว	✓				

ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ของงานด้านนี้

.....