



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง  
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

## คำนำ

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

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่สะท้อนมาจากความต้องการ ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถ นำผลการประเมินนี้ ไปใช้เพื่อการพัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพของการให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

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

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

16 กันยายน 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง 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 ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 92.60

## ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ได้รับเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการใน 4 งานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียด มีดังนี้

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.45	93.61
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.62	0.48	92.47
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.49	91.51
4. งานด้านสาธารณสุข	4.66	0.46	93.29
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ			92.60

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

หัวหน้านักวิจัย

## สารบัญ

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

## สารบัญ (ต่อ)

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

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

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

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง จะให้การบริการแก่ประชาชน ได้มากน้อยแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม ในทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด โดยมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้างและสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

กล่าวโดยสรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมทั้ง การให้การบริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบทำหน้าที่ดูแลทุกข์ สุขของประชาชน แทนรัฐบาล

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

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

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

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 รับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการ  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ด้านเนื้อหา ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการ  
ให้บริการ ใน 4 งาน ได้แก่

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

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

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

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

## 1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

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

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ในงานวิจัยฉบับนี้ ไว้ดังนี้

- 1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ 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. 2565 เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนตุลาคม 2564 จนถึงสิ้นเดือนกันยายน 2565
- 1.5.4 งานบริการ หมายถึง งานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้การบริการแก่ประชาชน และใช้ในการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่
  - 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
  - 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
  - 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 4) งานด้านสาธารณสุข
- 1.5.5 ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่
  - 1) มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย
  - 2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก
  - 3) รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด
  - 4) ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้
  - 5) ให้การบริการ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ ของเอกสารที่ยื่นคำร้อง
- 1.5.6 ความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อ ช่องทางการให้บริการ ได้แก่
  - 1) มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์
  - 2) มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก
  - 3) ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
  - 4) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
  - 5) ให้การบริการ นอกเวลาปกติหรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน

1.5.7 ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

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

1.5.8 ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ขอรับบริการ ที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

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

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.6.1 ได้ทราบถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6.2 นำผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีโอกาสที่จะสูงขึ้นปีถัดไป
- 1.6.3 เป็นการส่งเสริมให้ผู้ขอรับบริการ ได้ใช้สิทธิในการให้คำแนะนำ การบริหารงาน แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่ง ที่จะทำให้ ได้รับการบริการที่ดี ในโอกาสต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

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

#### 2.1 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) มีนักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย ในปัจจุบันนี้ มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่

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

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

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

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

มาตรา 67 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

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

## 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.2.1 ตราสัญลักษณ์ประจำองค์กร



### 2.2.2 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ 6 บ้านสันเจริญตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีระยะห่างจาก ที่ว่าการอำเภอหนองไผ่ ประมาณ 39 กิโลเมตร

มีเขตพื้นที่ติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ่อไทย อำเภอหนองไผ่
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลสระแก้ว อำเภอปึงสามพัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลวังท่าดี ท่าแดง เพชรละคร อำเภอหนองไผ่

### 2.2.3 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่างมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๑๖๔.๒๖ ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่ป่าไม้ ๖๒ ตารางกิโลเมตร เป็นภูเขาล้อมรอบ 90% มีที่ราบหุบเขา 10% คลองธรรมชาติ 1 สาย พื้นที่ทั่วไปเป็นเนินเขาสลับที่ราบเป็นส่วนน้อย

### 2.2.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูหนาว และฤดูฝน

### 2.2.5 ด้านการเมือง/การปกครอง

- 1) เขตการปกครอง จำนวนหมู่บ้านในเขตทำด้างมี 8 หมู่บ้าน
- 2) การเลือกตั้ง ใช้เขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้งสำหรับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เขตตำบลเป็นเขตเลือกตั้งสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 8 เขต นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 เขต
- 3) จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,765 คน
- 4) สภาพทางสังคม
 

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	1 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	5 แห่ง
- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	2 แห่ง
- 5) สาธารณสุข
 

(1)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำด้าง	จำนวน	1 แห่ง
(2) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	จำนวน	102 คน

### 2.2.6 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง ถนนเชื่อมระหว่างตำบล/อำเภอ มี 22 เส้นทาง อาทิ

- (1) เส้นทางที่ 1 จากอำเภอหนองไผ่ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลทำด้างระยะทาง 36 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง 39 กิโลเมตร
- (2) เส้นทางที่ 2 จากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอปึงสามพัน ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลทำด้าง ระยะทาง 9 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง 4 กม. ลูกรัง 5 กม.

การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน แต่ยังมีพื้นที่ที่อยู่นอกเขตจ่ายไฟฟ้าและไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวนประมาณ 30 ครัวเรือน

การประปา ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง มีใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน แต่ยังมีพื้นที่ที่อยู่นอกเขตจ่ายน้ำประปา จำนวนประมาณ 40 ครัวเรือน

โทรศัพท์ เสาร์บส่งสัญญาณโทรศัพท์เอกชน จำนวน 5 แห่ง

### 2.2.7 ระบบเศรษฐกิจ

- 1) การเกษตรประชาชน ประกอบอาชีพ ดังนี้
  - อาชีพเกษตรกร ประมาณ 70% (ปลูกข้าวโพด , ยางพารา , มะขามหวาน ฯลฯ)
  - อาชีพรับจ้าง ประมาณ 20%
  - อาชีพค้าขายและอื่นๆ ประมาณ 10%
- 2) หน่วยธุรกิจในเขต อบต.
  - ปั้มน้ำมัน 3 แห่ง
  - โรงสี 3 แห่ง
- 3) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ
  - กลุ่มอาชีพ 2 กลุ่ม 60 คน
  - กลุ่มแม่บ้าน 1 กลุ่ม 325 คน

### 2.2.8 ศาสนา

- 1) การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีสถาบันและองค์กรทางศาสนา
  - วัด/สำนักสงฆ์ สถานที่ตั้งสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ จำนวน 11 แห่ง

### 2.2.9. ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลท่าดัวง มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ภูเขา/ป่าไม้/แหล่งน้ำธรรมชาติ และมีพื้นที่มีทิวทัศน์สวยงาม ซึ่งดูได้จากตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยว (อยู่ระหว่างการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว) ดังต่อไปนี้

(๑) น้ำตกซับตะเคียน เป็นน้ำตกที่มีลักษณะเป็นชั้นหินสูงประมาณ ๔๐ เมตร มีแอ่งรับน้ำพื้นที่กว้างเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ ๓๐ เมตร มีพื้นที่สวยงาม เหมาะสำหรับการท่องเที่ยว สถานที่อยู่หมู่ ๑ บ้านปางยาง ระยะทางถึงน้ำตกประมาณ ๒ ก.ม. เป็นถนนลูกรัง

(๒) น้ำตกวังยายดง เป็นน้ำตกมีลักษณะเป็นแนวหินกั้นทางไหลของน้ำ มีแอ่งรับน้ำพื้นที่กว้าง มีความสวยงาม เหมาะสำหรับการท่องเที่ยว สถานที่อยู่หมู่ ๗ บ้านห้วยตลาด

(๓) หมอกในหุบเขา สภาพทั่วไปของตำบลท่าดัวงเป็นภูเขาล้อมรอบ ลักษณะเป็นเนินเขาสลับที่ราบสูง ช่วงฤดูหนาวจะมีหมอกหนาในช่วงเช้า ทิวทัศน์สวยงาม เหมาะสำหรับการท่องเที่ยว

## 2.3 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายไว้ แตกต่างกันไป ดังนี้

มีชัย แพงมาพรหม (2550) กล่าวไว้ว่า การให้บริการคือ การรับใช้ความแตกต่างต่าง ๆ ในการบริการ หมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy : การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response : เป็นการตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R = Respectful : การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner : ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing : แสดงออก รักษาภาพพจน์ผู้ให้บริการ เสริมภาพพจน์องค์กร

C = Courtes : แสดงกิริยาอ่อนน้อม สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm : กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิด เกี่ยวกับการให้บริการของนักวิชาการ ไว้ดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะของการให้บริการ

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

2. การให้บริการแก่ประชาชน จากหน่วยงานของรัฐ ต้องจัดทำเป็นมาตรฐาน การบริการไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

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

กรมการปกครอง (อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวศ, 2550) ข้อกำหนดในหลักการ ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน ไว้ดังนี้

1. การแต่งกายที่ดีและเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นທີ່ประทับใจ แก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้ที่แต่งกายดี ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกาย ที่นับว่างาม และถูกต้องนั้น ไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักของ ความสำคัญนั้น อยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ

2. รักษาเวลา ข้าราชการ ต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
  - 2.1 ปฏิบัติงานจนครบเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
  - 2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผัดนัด
  - 2.3 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา ของการปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติงานต่อไป ให้แล้วเสร็จ

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

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้ผู้บริการ ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ นั่นเอง

### 2.3.1 การปฏิบัติงาน และการจัดการในสำนักงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงาน มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชน ควรดำเนินการ ดังนี้

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

นักวิชาการ ให้คำแนะนำเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการ ดังนี้

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

### 2.3.2 แนวคิดการให้บริการแก่ประชาชน

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

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

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

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

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

การให้การบริการประชาชนที่ดี จะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดี ของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการ สิ่งที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ มีดังนี้

- ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุด ที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการ แก่ท่าน
- ประชาชน คือ มิได้มาฟังท่าน แต่ท่านต่างหาก ที่ต้องฟังเขา
- ประชาชน คือ มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- ประชาชน คือ มีสิทธิอันชอบธรรม ที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

หลักในการบริการประชาชน จะมีเป้าหมายเดียวกันคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกัน จากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

ทันดร ณะกุลบริภัณฑ์ (2552) กล่าวไว้ว่า หลักของการให้บริการ ได้แก่

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

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจ ให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

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

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

รัตพล มนต์เสีรวงศ์ และนิตนา สุวานิตธนกร (2558) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพของการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการ โดยมีมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ 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) การรับคำขอ หรือการรับชำระค่าบริการ แทนกันต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟัง และรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน 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. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องได้รับการฝึกอบรมหรือทดลองเป็นผู้ให้บริการก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยกเลิกเอกสารหลักฐาน ที่ไม่จำเป็น
11. มีการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแก่ประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

### 2.3.3 ตัวอย่างงานบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 1. งานด้านบริการกฎหมาย เช่น

- 1) บริการความรู้ด้านกฎหมาย ให้กับประชาชน

#### 2. งานด้านทะเบียน เช่น

- 1) การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน
- 2) การขอเลขที่บ้าน
- 3) การตัดครองสำเนา
- 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 การให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล
- 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 กวาดถนนสายหลักสายรองและตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจน ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ 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 เบี้ยยังชีพผู้พิการติดเชื้อ
- 2) จดทะเบียนผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ
- 3) กองทุนสวัสดิการชุมชน การส่งเสริมอาชีพในชุมชน
- 4) การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา)  
การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง

## 10. งานด้านสาธารณสุข เช่น

- 1) การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการ องค์กรต่าง ๆ
- 2) ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง
- 3) ให้งบประมาณสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคแก่หน่วยงาน  
บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

## 11. งานด้านอื่น ๆ เช่น โครงการหรืองานด้านอื่น นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น

- เช่น การร้องขอ การร้องทุกข์ของประชาชนเบื้องต้น

## 2.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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

จากความหมายข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

## 2.4.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ในการได้รับการบริการจากองค์กร ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

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

### 2.4.3 การวัดและประเมินความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2551 : 3) กล่าวว่า การวัดและประเมินความพึงพอใจสามารถกระทำได้ในหลายวิธี เช่น

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

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง

### 2.4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความสำเร็จในบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้ สิ่งที่คาดหวังไว้เกี่ยวกับการให้บริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งเราสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกที่ยินดี มีความสุข เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าว ตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ ก็ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ ที่เกินจากความคาดหวังที่มีอยู่

### 2.4.5 คุณภาพการให้บริการ

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

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการ สนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไข ปัญหาในทันทีทันใด

3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้า จะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ อย่างทันท่วงที และกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการ จะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการหรือให้การบริการด้วยดี มาโดยตลอด

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

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

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

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่ ทันใจและไวต่อความต้องการ เกิดความชื่นชมยินดีและชื่นใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ จะประเมินในกรอบ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีการแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อม ในการให้การบริการ มีความถูกต้องและแม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้และความสามารถ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวก ในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ มีที่นั่งเพื่อรอรับการบริการที่เพียงพอ มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ

## 2.5 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 ประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

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

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยไม้แดง อำเภอปึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ขอรับบริการหรือมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ชัยไม้แดง จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผ่านการตรวจและประเมินคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน คือ งานด้านโยธา งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตาม กรอบงานที่จะขอรับประเมิน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

ผลวิจัย พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ 93.60

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.59 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9

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

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

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไขการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร คือ เจ้าหน้าที่บางคน แสดงอาการเบื่อหน่าย และแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหามิได้พอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อย่างช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวัน มีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติ ต่อผู้ที่มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ ให้มากขึ้น และควรมีการอบรมความรู้ ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน ให้มากขึ้น

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

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

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

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

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

คณะผู้วิจัย ได้นำผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ไปดำเนินการตามกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยเช่น การเลือกกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเลือกใช้สถิติ และการแปลผล จากข้อมูลของงานวิจัย ต่อไป

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

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

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
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 ที่เข้ามาขอรับบริการ หรือติดต่องาน ในปีงบประมาณ 2565 กับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง

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

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Check List)

สอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และ รายได้เฉลี่ย

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวัดความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ

คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

### 3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัย ได้สร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจ ซึ่งจะต้องใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

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

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

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

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

1. ดร.พัฒน์ สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ดร.เดชณรงค์ รอดชุง ผู้บริหาร สถาบันการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ 3
3. นางพิรานันท์ ยิ้มแพน ท้องถิ่นอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

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

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

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

3.3.7 คณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามนี้ ไปจัดพิมพ์ ให้เป็น แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำออกไปใช้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ในเขตพื้นที่การให้บริการ 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

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การพรรณนา

### 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

จากข้อมูล que ผู้รับบริการได้ตอบแบบสอบถาม 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.)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละรายการประเมิน

$\sum$  แทน ผลรวม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

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

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

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

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรยายภาพรวม โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ บรรยายภาพรวม โดยใช้การพรรณนา

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	38.50
หญิง	123	61.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	5.00
21 - 30 ปี	65	32.50
31 - 40 ปี	28	14.00
41 - 50 ปี	85	42.50
51 - 60 ปี	12	6.00
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิ ที่จบการศึกษา

จบการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	3.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	32.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	44	22.00
อนุปริญญา/ ปวส.	52	26.00
ปริญญาตรี	26	13.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่จบการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	12	6.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	38	19.00
เกษตรกร	40	20.00
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	34	17.00
รับจ้างทั่วไป	42	21.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	30	15.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	4	2.00
อื่น ๆ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	10	5.00
5,001 - 10,000 บาท	46	20.00
10,001 - 20,000 บาท	82	41.00
20,001 - 30,000 บาท	54	27.00
30,001 - 40,000 บาท	8	4.00
มากกว่า 40,000 บาท	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

## 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้าน  
เทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.35	0.48	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.67	0.47	มากที่สุด
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.71	0.45	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.83	0.38	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.71	0.45	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.55	0.50	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.58	0.49	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.78	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.64	0.48	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.58	0.49	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.62	0.49	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.80	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.69	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.42	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.55	0.50	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.63	0.48	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.78	0.42	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.68	0.47	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.68	0.45	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	93.61		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.83$ , S.D. = 0.38)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.39)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ , S.D. = 0.33)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.45)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละ ของ ระดับความพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนร้อยละ 93.61

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้ หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.89	0.31	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.46	0.50	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.72	0.45	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.55	0.50	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.67	0.47	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.56	0.50	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.53	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.58	0.49	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.52	0.50	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.59	0.49	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.62	0.49	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.62	0.49	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.69	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.48	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.63	0.48	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.64	0.48	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.66	0.47	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.65	0.48	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.68	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.62	0.48	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	92.47		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$ , S.D. = 0.31)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ , S.D. = 0.49)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.46)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = 0.47)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.62$ , S.D. = 0.48)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนร้อยละ 92.47

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.25	0.50	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.32	0.53	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.59	0.49	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.71	0.45	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.68	0.47	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.52	0.50	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.44	0.50	มาก
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.56	0.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.54	0.50	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.55	0.50	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.52	0.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.63	0.48	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.58	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	0.50	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.70	0.46	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.68	0.47	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.69	0.46	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.65	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.58	0.49	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	91.51		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ  
ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้  
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.45$ )

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ  
มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ  
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68, S.D. = 0.47$ )

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ  
เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง  
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63, S.D. = 0.48$ )

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ  
สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม  
ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.70, S.D. = 0.46$ )

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58, S.D. = 0.49$ )

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้คะแนนร้อยละ 91.51

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.26	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ สะดวก ใช้เอกสารน้อยมาก	4.49	0.50	มาก
1.3 รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.68	0.47	มากที่สุด
1.4 ให้การบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้	4.61	0.49	มากที่สุด
1.5 ให้การบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับของเอกสารที่ยื่นคำร้อง	4.65	0.48	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.56	0.50	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.59	มากที่สุด
2.3 ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.57	0.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
2.5 ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.60	0.49	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ มีจำนวนที่เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน	4.72	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม	4.64	0.48	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	4.68	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.73	0.45	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.43	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง ปลอดภัยเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.65	0.48	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	4.60	0.49	มากที่สุด
4.3 มีตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการ เขียนคำร้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 มีวัสดุอุปกรณ์ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ยาาลบคำผิด	4.72	0.45	มากที่สุด
4.5 มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.74	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	4.66	0.46	มากที่สุด
ร้อยละของระดับของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	93.29		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ตามกรอบของงานที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.93$ , S.D. = 0.26)

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อช่องทางการให้บริการ คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.66$ , S.D. = 0.47)

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

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ ซึ่งอยู่ในระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.44)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามกรอบงานที่ขอรับการประเมิน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.66$ , S.D. = 0.46)

เมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ย มาคำนวณเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข ได้คะแนนร้อยละ 93.29

ตารางที่ 4.10 สรุปความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.45	93.61
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.62	0.48	92.47
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.49	91.51
4. งานด้านสาธารณสุข	4.66	0.46	93.29
โดยเฉลี่ย	4.63	0.47	92.60

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 92.60

#### 4.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ได้รับบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการ ดังนี้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อรับทราบ ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่

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

โดยการเข้าสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานที่ขอรับการประเมิน ตามกรอบของงาน ประกอบด้วย

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

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

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

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

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 85 คน
- 3) จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน
- 4) ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน
- 5) มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 82 คน

### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามกรอบงาน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่  
มีป้าย/แผนผัง อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย  
รูปแบบการให้บริการ มีความคล่องตัว ตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่  
ให้การบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)  
ให้การบริการนอกเวลาปกติ หรือนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่  
เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพ นอบน้อม  
เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่  
มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม  
มีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ

### 5.1.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 92.60

### 5.1.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

- ไม่มี -

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการบริการ ใน 4 งานบริการ ที่ขอรับการประเมินครั้งนี้ นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย โดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ

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

ประเด็นที่สอง การให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามกรอบงานที่กำหนดไว้ นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายตามลำดับ ตัวอย่างเช่น

### 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดรูปแบบการให้บริการ จนเกิดความคล่องตัว ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี นำชื่นชม

### 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดให้บริการแบบ One Stop Service นั้น ได้เข้าถึง ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ที่อยากใช้บริการ อย่างสะดวกและรวดเร็ว

### 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ เต็มใจ พร้อมให้บริการ อย่างสุภาพนอบน้อม ให้เกียรติและบริการ อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ นั้น ถือเป็นวัฒนธรรมที่ดีงามขององค์กร

### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับผู้ใช้บริการ และการมีเทคโนโลยีทันสมัย นำมาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบนั้น เป็นการสร้างความประทับใจ และนำ เทคโนโลยีปัจจุบัน มาเชื่อมโยงกับงานบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ครั้งนี้นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการ อย่างมีคุณภาพ ในภาพรวม ดังนี้

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

2. ควรมีแผนการรองรับในการให้บริการของทุกงาน หากปรากฏว่า การปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะเกิดข้อจำกัด จนทำให้แผนงานหรือโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และควรสร้างความเข้าใจหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบในข้อจำกัดที่เกิดขึ้นนั้น

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

4. ควรเพิ่มการให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ในทุกหมู่บ้าน และทุกชุมชน

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

## บรรณานุกรม

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.

แคทรียา เดชบุรีมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ฯ.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.

ดิเรก สุวรรณฤทธิ์. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์.

เดียนลอย สังคมโนเวศ. (2550). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.

ทันดร ณะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ ตามมาตรฐานการให้บริการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์].
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร: กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2564). รายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลพุดเตย อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์.(2563). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์.
- มีชัย แพงมาพรม.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนของมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิจิตร วิชัยสาร (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ปีงบประมาณ 2560). วารสารอินทนิลทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ด้านสาธารณูปโภคกิจการประปา ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิรินารถ บัวสอน (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมิต สัจญกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

สำนักบริการวิชาการ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมิต สัจญกร.(2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2561). แบบรายงานผลการสำรวจ สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน. [ออนไลน์].

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2562 สิงหาคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. [ออนไลน์]

อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มา ขอรับใช้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Identifying market segments and targets, marketing management. (12th ed). New Jersey: Pearson Education.

ภาคผนวก



ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์  
เรื่อง คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ ของเทศบาล

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

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ (ก.ท.จ.เพชรบูรณ์) ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ และให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกฤษฎ์ คงเมือง)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

ประธานกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์