



งานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ผู้วิจัย

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)
4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2563 นี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	11
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	24
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	29
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	35
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	<b>36</b>
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	36
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	39
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>40</b>
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	40
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหาร จัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	41
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	46

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	50
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้าน กองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	55
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ</b>	<b>60</b>
1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	60
2. วิธีดำเนินการ	60
3. สรุปผลการประเมิน	60
4. ข้อเสนอแนะ	62
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>66</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>71</b>
แบบสอบถาม	72

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม	40
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและ ขุดลอกคลอง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	41
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ในภาพรวม	42
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ในแต่ละด้าน	44
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ	46
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	47
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในแต่ละด้าน	47
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ	50
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการ สระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในแต่ละด้าน	52
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่ จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภท ผู้รับบริการ	55
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่งานบริการด้านกองทุน ฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้าน กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในแต่ละด้าน	57

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถรวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐได้มีการปรับปรุงระบบบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจอำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงาน



ใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่ท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้ร่วมมือกับ “มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ทั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้างนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่

งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

### 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

#### 3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

#### 3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

##### 3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

## 5.นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงานใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 3.แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 4.ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 6.กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งซึ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลผู้นั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้าย่อมมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อนงก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

## 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 15) ซึ่ง พรรรณี ขเจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าต่างๆออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดช้บการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียงไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชนนอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรา เฟ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่าสังขัสสะสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

### 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper.1985 : 31– 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีสลีย์, และบราวน์ (Ghiselli, & Brown. 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานการเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock 1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ.1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตั๋วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคาร สถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกัน ของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอหยุดพักร้อน วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน



#### 1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้
3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

#### 1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรายก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

## 1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ .2543 : 5)

### 2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright. 1999 : 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้าผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบูลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่นึกอยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

## 2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์. 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลค และเนลสัน (Gundla chand Nelson. 1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อนแม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อนหลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ในขณะที่เดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้ง ที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจมองเห็นรู้สึกได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมึรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าทำให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

### 2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวทรี พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วย

บริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

#### 2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet. 1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุม

ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มีลส์เล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับ การอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โซติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการ แบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการ ต่อความสนใจของสาธารณชน

6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการ และแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ  
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสตรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบังการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัยครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

## 2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกดีจากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันที



3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

#### 2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ง่าย การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่

การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549 : 144)

#### 1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

#### 2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

### 2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมารู้อาสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่า เป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรรกะหรือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจนจิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการ

### 2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่นการจัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e – mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

#### 2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่ทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรงค์ จันทรร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความสะดวกเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้

## 2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถนำผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้วยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นๆ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมไม่ว่ามาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเว็บบอร์ (Weber, 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี ความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

### 3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ. 2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกัพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการสมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 ครั้ง คือ ในปี พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2546 กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่า "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" โดยอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง รวม 75 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด

โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

### 3.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีดังต่อไปนี้

3.1.1 ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ แต่ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการกิจการที่ได้รับการร้องขอได้เช่นกัน

3.1.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้



1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6) การจัดการศึกษา

7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

### 3.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีดังนี้

3.2.1 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 73 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- (2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- (3) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (4) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (5) รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (6) พันธบัตรหรือเงินกู้ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- (7) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี
- (8) เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- (9) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (10) รายได้อื่นตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.2 พระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าภายในเขตจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมัน และกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม
- (2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินมวนละสิบสตางค์
- (3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23
- (4) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (4) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23
- (5) แล้วไม่เกินแล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 5 ภาษี และค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

- (6) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- (7) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- (8) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น
- (9) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น
- (10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- (11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็น เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (12) ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มากขึ้น
- (13) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

### 3.3 ประเภทรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

#### 3.3.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บเอง ได้แก่

- (1) ภาษีจัดเก็บเองที่เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค่าน้ำมัน ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค้ายาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักโรงแรม
- (2) รายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ
- (3) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (4) รายได้จากสาธารณูปโภค
- (5) รายได้จากการพาณิชย์
- (6) รายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ค่าตอบแทนรายปีตามประมวลกฎหมายที่ดิน

#### 3.3.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บให้และจัดสรรให้ ได้แก่

- (1) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
- (2) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรร้อยละ 5
- (3) ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
- (4) ภาษีที่รัฐแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรซึ่งรัฐแบ่งเพิ่มให้ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (5) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล อาทิเช่น เงินอุดหนุนทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ เงินอุดหนุนทั่วไปกำหนดวัตถุประสงค์ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

### 3.4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเรียกย่อ ๆ ว่า ส.อบจ. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ดังนี้

4.1 พิจารณาและออกกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเรียกว่า “ข้อบัญญัติ อบจ.” เช่น การจัดเก็บภาษีน้ำมันและยาสูบ

4.2 ตรวจสอบควบคุมการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเช่น ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาจังหวัดโดยรวบรวมจากแผนของทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การสร้างถนน

4.3 ให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งมาจากภาษีของประชาชน ทั้งภาษีทางตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือภาษีทางอ้อม เช่น จากการซื้อสินค้า โดยนำส่วนที่เป็นภาษีกลับคืนมาพัฒนาท้องถิ่น

### 4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด ไม่สู้จะได้ผลสมตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด องค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นตามกฎหมายโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัด ในฐานะที่เป็นราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง

ต่อมา ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ออกใช้บังคับ เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีนี้ จึงเห็นสมควร ปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และการปรับปรุง โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จึงได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 และประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 ซึ่งปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2562 เป็นต้นไป โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติ เกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิ สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมการสิ้นสุดสมาชิกภาพของ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การพ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งการกระทำอันเป็นการต้องห้ามของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและ การกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ แก่ส่วนรวม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

#### 4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (พ.ศ. 2561-2565)

##### วิสัยทัศน์

“สาธารณูปโภคมาตรฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่การบริการจัดการที่ดี

##### พันธกิจ

- 1) เสริมสร้างความน่าอยู่ของจังหวัดสระบุรี
- 2) เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี สู่การเป็นชุมชนเข้มแข็ง
- 3) ส่งเสริมการศึกษา สืบสานวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนดำรงชีวิตตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

#### 4.2 นโยบายและยุทธศาสตร์

#### 4.2.1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1) พัฒนาระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชน

2) ปรับปรุงและก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ สะพาน ภารกิจถ่ายโอนให้ได้มาตรฐาน

3) สนับสนุนการขยายเขตไฟฟ้า ประปา เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตจังหวัด

สระบุรี

4) สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพื่อเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสระบุรีให้ทั่วถึง

5) ส่งเสริมเชื่อมโยงการชลประทาน ก่อสร้างฝาย ทำนบกั้นน้ำ ขุดลอกคลอง ขุดสระ และพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอ

#### 4.2.2. ด้านเศรษฐกิจและสังคม

1) สนับสนุนกลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพ กลุ่มสตรี ในการใช้ปัญญาอินทรีย์ การจัดหาเมล็ดพันธุ์พืชผลทางการเกษตร จัดหาสถานที่สำหรับการรวมกลุ่ม และใช้เป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมการตลาดรายจ่าย เพิ่มรายได้แก่ประชาชน

2) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มและองค์กรต่างๆ ให้มีความรู้ เพื่อพัฒนาคิดค้นทางเทคโนโลยีการเกษตร การน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใช้ในชีวิตประจำวัน ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานที่ดำเนินโครงการทฤษฎีใหม่ในเขตจังหวัดสระบุรี

3) ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการสาธารณสุขในชุมชน การจัดสวัสดิการ และการสังคมสงเคราะห์แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส โดยสนับสนุนงบประมาณ กำลังคน วัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์แก่สมาคม ชมรม มูลนิธิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความรู้ ด้านการอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

4) สนับสนุนการบำรุงรักษาซ่อมแซมแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การก่อสร้างลานเพื่อการเกษตร ร้านค้าชุมชน เพื่อให้กลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพใช้ประโยชน์ร่วมกัน

5) สนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) สนับสนุนให้ความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาหยาเสพติดให้โทษ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ตลอดจนลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

#### 4.3 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

1) จัดการศึกษาภายในโรงเรียนทุกระดับในเขตจังหวัดสระบุรี เพื่อให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และจัดหาครุภัณฑ์ ใช้ประกอบการเรียนการสอนเด็ก และนักเรียนในเขตจังหวัดสระบุรี

2) สนับสนุนการศึกษาของพระภิกษุ สามเณร นักบวชทุกศาสนา รวมทั้งเด็กและเยาวชน

3) สนับสนุนให้มีสถานที่สำหรับการเรียนรู้และบริการสาธารณะ เช่น ศูนย์ดาราศาสตร์ท้องฟ้าจำลอง ค่ายลูกเสือ สนามกีฬา และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ภายในเขตจังหวัดสระบุรี

4) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดงานวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

#### 4.4 ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) จัดตั้งศูนย์กำจัดขยะโดยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสระบุรี และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ส่งเสริมเด็ก เยาวชน ผู้นำชุมชนในหมู่บ้านให้มีการศึกษา ปลูกฝังให้รู้จักการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขุดลอกคลองที่ตื้นเขิน กำจัดวัชพืช ลดมลภาวะสิ่งแวดล้อมทางน้ำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทางน้ำตลอดปี

4) บำรุงรักษา ซ่อมแซมถนนที่มีฝุ่นละอองให้ประชาชนที่ใช้สัญจรไปมา และประชาชนที่มีบ้านเรือนใกล้เคียงปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากฝุ่นละออง

5) สนับสนุนโดยจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนสถานที่เพื่อบริการสาธารณะ โดยปลอดภัยจากมลภาวะ

#### 4.5 ด้านการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1) สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีความรู้ความสามารถ สามารถนำไปพัฒนาปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

2) สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การใช้งานที่ทันสมัยให้บุคลากรในหน่วยงานนำมาใช้ปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอ

3) สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยการอบรม การศึกษาดูงาน และการให้ทุนการศึกษาให้บุคลากรมีความสามารถทำงานประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) สร้างความเข้มแข็งให้องค์กร โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละ = 76 - 80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละ = 76 - 80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละ = 76 - 80)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละ = 76 - 80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละ = 76 - 80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละ = 76 - 80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ



นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทรเตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

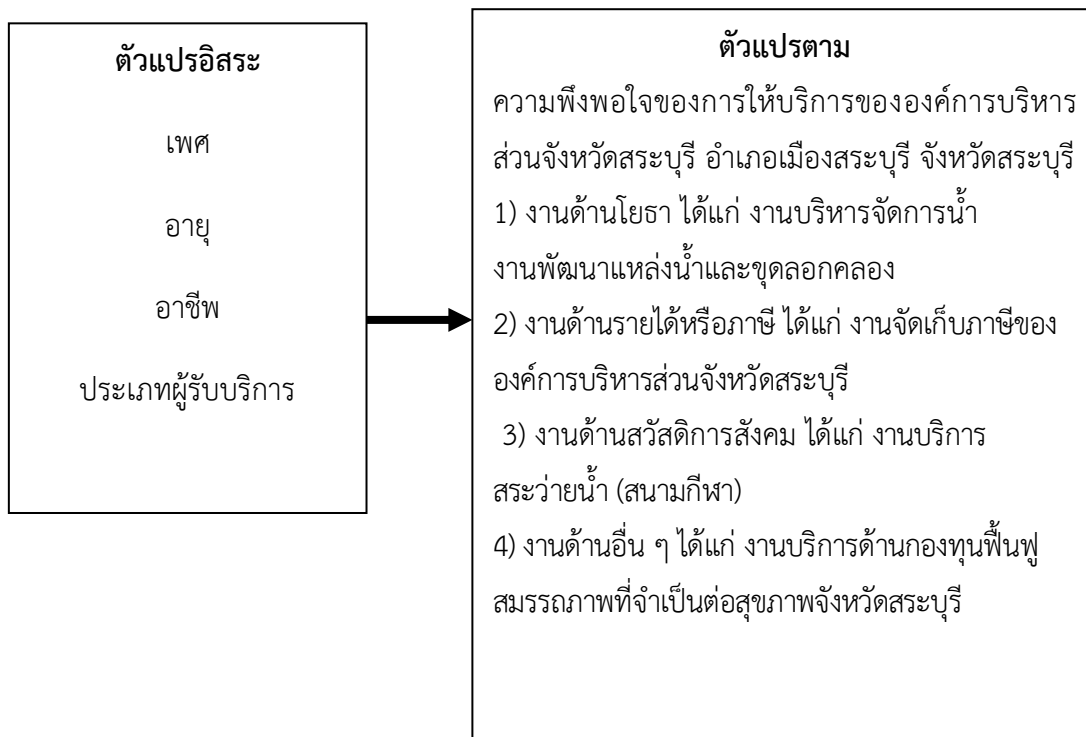
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

## 6.กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

#### 2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 9,520 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง  
จำนวน 3,295 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
จำนวน 243 คน
- 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) จำนวน 5,824 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ  
จังหวัดสระบุรี จำนวน 158 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 383.87 คน ซึ่งจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน 390 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามานะ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $N$  = ขนาดของประชากร  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้  
 $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{9,520}{1+9,520 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{9,520}{24.80} = 383.870$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงานตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) จำนวน 383.870 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 390 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1.งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	3,295	132.86	135
2.งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	243	9.80	12
3.งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	5,824	234.84	235
4.งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	158	6.37	8
<b>รวม</b>	<b>9,520</b>	<b>383.87</b>	<b>390</b>

### 3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

- |                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คะแนน เท่ากับ 5 |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก        | คะแนน เท่ากับ 4 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คะแนน เท่ากับ 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย       | คะแนน เท่ากับ 2 |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ 1 |

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการ ให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตาม ประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

#### 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

## 5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนองระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้ กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ  
งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการ  
สระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู  
สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

### ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนา แหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	4.82	0.43	มากที่สุด	96.20
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	4.64	0.41	มากที่สุด	92.80
4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	4.66	0.40	มากที่สุด	93.20
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่

งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20

## ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง

### 2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	92	68.15
2. หญิง	43	31.85
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	3.70
2. 26 – 40 ปี	40	29.63
3. 41 – 55 ปี	68	50.37
4. 56 – 69 ปี	15	11.11
5. 70 ปีขึ้นไป	7	5.19
<b>อาชีพ</b>		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	2.22
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	3.70
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	7	5.19
4. รับจ้างทั่วไป	40	29.63
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	25.93
6. เกษตรกร/ประมง	45	33.33
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
1. ประชาชน	135	100
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100</b>



จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 68.45 และเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 31.85

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 100

## 2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ในภาพรวม

งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.38	มากที่สุด	97.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.42	มากที่สุด	96.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.78	0.45	มากที่สุด	95.60
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	0.43	มากที่สุด	96.20
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.40</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20

### 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อทำงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อทำงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหาร  
จัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ในแต่ละด้าน

งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.99	0.32	มากที่สุด	99.80
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.93	0.35	มากที่สุด	98.60
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.89	0.38	มากที่สุด	97.80
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.80</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.90	0.41	มากที่สุด	98.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้เข้าใจแก่ ประชาชน	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.80</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.76	0.45	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.76	0.47	มากที่สุด	95.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.79	0.45	มากที่สุด	95.80
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.60</b>

งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.90	0.35	มากที่สุด	98.00
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.74	0.48	มากที่สุด	94.80
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.00</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>				
1. การให้บริการติดตั้งเครื่องสูบน้ำตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20
2. การให้บริการติดตั้งเครื่องสูบน้ำสามารถช่วยเหลือ ประชาชนได้ตลอดเวลาปกติและฉุกเฉิน	4.79	0.45	มากที่สุด	95.80
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60
4. การให้บริการติดตั้งเครื่องสูบน้ำมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.20</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มี  
ความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.99$ )  
คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลพดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า  
เทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และการให้บริการมีระยะเวลา  
ที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ  
ในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก  
และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้

เข้าใจแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน, การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็น ร้อยละ 97.20 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60

### ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	4	33.33
2. หญิง	8	66.67
<b>อายุ</b>		
1. 41 – 55 ปี	4	33.33
2. 56 – 69 ปี	5	41.67
3. 70 ปีขึ้นไป	3	25.00
<b>อาชีพ</b>		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	41.67
2. รับจ้างทั่วไป	3	25.00
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	33.33
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
1. ประชาชน	12	100
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศชาย  
จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง  
41 – 55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา  
ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอาชีพรับจ้างทั่วไป  
จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100

### 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.37	มากที่สุด	98.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด	97.40
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00

### 3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในแต่ละด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.92	0.38	มากที่สุด	98.40
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.38	มากที่สุด	98.40

งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
<b>รวม</b>	<b>4.93</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.60</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.90	0.41	มากที่สุด	98.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.90	0.41	มากที่สุด	98.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.92	0.38	มากที่สุด	98.40
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการ ดำเนินงาน	4.92	0.38	มากที่สุด	98.40
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.20</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.71	0.42	มากที่สุด	94.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.96	0.40	มากที่สุด	99.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.87	0.43	มากที่สุด	97.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.89	0.41	มากที่สุด	97.80
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.96	0.40	มากที่สุด	99.20
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.40</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.88	0.43	มากที่สุด	97.60
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อ การใช้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40

งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.20</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.81	0.47	มากที่สุด	96.20
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.86	0.45	มากที่สุด	97.20
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา, มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน, มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และ



เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ, ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส, กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20

#### ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	23	42.59
2. หญิง	31	57.41
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	80	34.04
2. 26 – 40 ปี	45	19.15
3. 41 – 55 ปี	55	23.41
4. 56 – 69 ปี	35	14.89
5. 70 ปี ขึ้นไป	20	8.51

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	19.15
2. นักเรียน/นักศึกษา	80	34.04
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	35	14.89
4. รับจ้างทั่วไป	30	12.77
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	27	11.49
6.ว่างงาน	18	7.66
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
1. ประชาชน	235	100
<b>รวม</b>	<b>235</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 และเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.66

มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15

ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในภาพรวม

งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.39	มากที่สุด	93.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.64	0.44	มากที่สุด	93.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.44	มากที่สุด	91.80
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.66	0.40	มากที่สุด	93.20
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80

#### 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในแต่ละด้าน

งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.56	0.45	มากที่สุด	91.20
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.35	มากที่สุด	94.00
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.00</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	0.41	มากที่สุด	94.60
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.73	0.31	มากที่สุด	94.60
3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.20</b>

งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.50	0.45	มาก	90.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.73	0.43	มากที่สุด	94.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.56	0.45	มากที่สุด	91.20
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.70	0.45	มากที่สุด	94.00
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.63	0.41	มากที่สุด	92.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.70	0.43	มากที่สุด	94.00
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ดำเนินโครงการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53	0.53	มากที่สุด	90.60
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.64	0.38	มากที่สุด	92.80
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.62	0.41	มากที่สุด	92.40
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.63	0.48	มากที่สุด	92.60
2. การดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.70	0.35	มากที่สุด	94.00
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.63	0.41	มากที่สุด	92.60
4. การกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.70	0.35	มากที่สุด	94.00
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.44

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส, การกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน, มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงาน มีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60

## ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

### 5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	5	62.50
2. หญิง	3	37.50
<b>อายุ</b>		
1. 41 – 55 ปี	2	25.00
2. 56 – 69 ปี	2	25.00
3. ๗๐ ปี ขึ้นไป	4	50.00
<b>อาชีพ</b>		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	1	12.50
2. รับจ้างทั่วไป	2	25.00
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	62.50
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
1. ประชาชน	8	100
<b>รวม</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

มีอายุ ๗๐ ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี, 56 – 69 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100

## 5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.42	มากที่สุด	92.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.42	มากที่สุด	92.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.71	0.33	มากที่สุด	94.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.68	0.38	มากที่สุด	93.60
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.20</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80

### 5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการ  
ด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในแต่ละด้าน

งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	4.59	0.45	มากที่สุด	91.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.65	0.41	มากที่สุด	93.00
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.65	0.40	มากที่สุด	93.00
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	4.65	0.42	มากที่สุด	93.00
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ	4.62	0.45	มากที่สุด	92.40
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.62	0.41	มากที่สุด	92.40
3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก	4.69	0.40	มากที่สุด	93.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน	4.62	0.42	มากที่สุด	92.40
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.76	0.31	มากที่สุด	95.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.76	0.30	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.32	มากที่สุด	94.40
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.62	0.38	มากที่สุด	92.40
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.69	0.32	มากที่สุด	93.80



งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.72	0.33	มากที่สุด	94.40
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.20</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.69	0.45	มากที่สุด	93.80
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมี อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
4. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.41	มากที่สุด	93.20
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.40</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของ ประชาชน	4.77	0.37	มากที่สุด	95.40
2. การดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความ โปร่งใส	4.71	0.35	มากที่สุด	94.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.70	0.37	มากที่สุด	94.00
4. การกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.60</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่  
มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการมีความสะดวก  
รวดเร็ว, การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีการดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี

#### 2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 390 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชลอกลคลอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 68.45 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 50.37 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชลอกลคลอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย รายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ,ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุ ๓๐ ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ประเภทผู้รับบริการประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80

#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1. ทักษะที่ต้องการในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

##### แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด

ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นเคืองไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

#### แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากร จะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการได้

#### แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

1. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

2. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

#### แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระบัวน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

### แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ แพนผังจุดบริการตามขั้นตอน/ป้าย ชื้อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น
- จัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากร สามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย
- ด้านกระบวนการการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง บริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่ รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

### แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ จะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด

### แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้อง ใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการ บันทึกรับประจำวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จ

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมาก มักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่า ต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกมากขึ้น

### แนวทางปฏิบัติ

ติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ เครื่องบันทึกเสียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย เช่น Web site ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์



## บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?itemid=6445>.
- คณิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สำนักงาน.(2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc>
- ครรชิต บรรลุลผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำแมต อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป,
- จิระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก [www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf](http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf) 12/04/59
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสเตรีย. (2542). คุณภาพการบริการอมลสินปี 2000” ออมลสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน - ตุลาคม,
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

- ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์. (2544). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ ฯ :พลัสเพรส.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ปฐม มณีโรจน์. (2543).ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤาชัย, อานุกาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนำหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ ฯ : เอ็มพันธ์.
- พรรณณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ ฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณณี พรหมน้อย. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ ฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ .(2548).การจัดการการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ ฯ : แสงดาว
- เลขาณุกการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรดร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขภาคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543).คุณภาพในงานบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพฯ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ .(2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ  
**ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .**  
 การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ :ที่ออป
- ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์ .(2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ  
**การศึกษาขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทิววงศ์.(2544).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.  
**ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
 สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
 อองศ์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด  
**กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาสารคาม,
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง  
 พางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย
- สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก.** นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
**ศรีดอนไผ่.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ  
 แม่สาย จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย  
 , 2544.
- สุรียา พุดมพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา  
**อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
 โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). **แบบรายงานผลการสำรวจ  
 สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์].** เข้าถึงได้จาก :  
<http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>

- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [http://www.maesaorg/page/typ\\_detail.php?texttyp id=6](http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=6).
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). **ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล**. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- อเนก กลยาณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อูสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล นครขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. **Dictionary of education**. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid. “A Scale For the Measurement of Consumer SstisfactionWithSocialServeive, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April,1983.
- Kotler, P.(2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control**(9<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology**.Chicago : Rand McNally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2<sup>nd</sup>ed.).New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs. **Journal of Applied Psychologe**, 45, p. 1 – 10.
- Shelly,G.B. (1975) .**Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Harper & Row.
- Yamane,Taro.(1973).**Statistics:An Introductory Analysis**.Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก  
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**

**เรื่อง** งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง

**คำชี้แจง :** แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

**คำสั่ง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

**1. เพศ**

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

**2. อายุ (ปี)**

1. ( ) ต่ำกว่า 26 ปี

3. ( ) 41 ปี - 55 ปี

5. ( ) 70 ปี ขึ้นไป

2. ( ) 26 ปี - 40 ปี

4. ( ) 56 ปี - 69 ปี

**3. อาชีพ**

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. ( ) นักเรียน/นักศึกษา

9. ( ) วางงาน

2. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. ( ) รับจ้างทั่วไป

10. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. ( ) เกษตรกร/ประมง

**4. กลุ่มผู้รับบริการ**

1. ( ) ประชาชน

2. ( ) หน่วยงานภาครัฐ

3. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ**

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เข้าใจแก่ประชาชน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

### ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

\*\*\* มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี \*\*\*





**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**

**เรื่อง** งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

**คำชี้แจง :** แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

**คำสั่ง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป**

**๑. เพศ**

๑. ( ) ชาย

๒. ( ) หญิง

**๒. อายุ (ปี)**

๑. ( ) ต่ำกว่า ๒๖ ปี

๓. ( ) ๔๑ ปี - ๕๕ ปี

๕. ( ) ๗๐ ปี ขึ้นไป

๒. ( ) ๒๖ ปี - ๔๐ ปี

๔. ( ) ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

**๓. อาชีพ**

๑. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๕. ( ) นักเรียน/นักศึกษา

๙. ( ) วางงาน

๒. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๖. ( ) รับจ้างทั่วไป

๑๐. ( ) อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

๓. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๗. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๔. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๘. ( ) เกษตรกร/ประมง

**๔. กลุ่มผู้รับบริการ**

๑. ( ) ประชาชน

๒. ( ) หน่วยงานภาครัฐ

๓. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ**

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
๓. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

\*\*\* มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี \*\*\*



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**

**เรื่อง** งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

**คำชี้แจง :** แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

**คำสั่ง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป**

**๑. เพศ**

๑. ( ) ชาย

๒. ( ) หญิง

**๒. อายุ (ปี)**

๑. ( ) ต่ำกว่า ๒๖ ปี

๓. ( ) ๔๑ ปี - ๕๕ ปี

๕. ( ) ๗๐ ปี ขึ้นไป

๒. ( ) ๒๖ ปี - ๔๐ ปี

๔. ( ) ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

**๓. อาชีพ**

๑. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๕. ( ) นักเรียน/นักศึกษา

๙. ( ) วางงาน

๒. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๖. ( ) รับจ้างทั่วไป

๑๐. ( ) อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

๓. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๗. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๔. ( ) ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๘. ( ) เกษตรกร/ประมง

**๔. กลุ่มผู้รับบริการ**

๑. ( ) ประชาชน

๒. ( ) หน่วยงานภาครัฐ

๓. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ**

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
๓. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ					
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
๓. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก					

4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ</b>					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๕. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
๑. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒. การดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
๓. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
๔. การกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

**ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

๑. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

**\*\*\* มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี \*\*\***



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**

**เรื่อง** งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ  
จังหวัดสระบุรี

**คำชี้แจง :** แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

**คำสั่ง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป**

**๑. เพศ**

๑. ( ) ชาย

๒. ( ) หญิง

**๒. อายุ (ปี)**

๑. ( ) ต่ำกว่า ๒๖ ปี

๓. ( ) ๔๑ ปี - ๕๕ ปี

๕. ( ) ๗๐ ปี ขึ้นไป

๒. ( ) ๒๖ ปี - ๔๐ ปี

๔. ( ) ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

**๓. อาชีพ**

๑. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๕. ( ) นักเรียน/นักศึกษา

๙. ( ) ว่างาน

๒. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๖. ( ) รับจ้างทั่วไป

๑๐. ( ) อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

๓. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๗. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๔. ( ) ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๘. ( ) เกษตรกร/ประมง

**๔. กลุ่มผู้รับบริการ**

๑. ( ) ประชาชน

๒. ( ) หน่วยงานภาครัฐ

๓. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ**

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
๓. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ					
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
๓. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ</b>					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๕. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
๑. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒. การดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
๓. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
๔. การกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

\*\*\* มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี \*\*\*