

2565



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์  
ดร.อังคณา อุดมพันธ์  
อาจารย์เบญจพร บุณยสุขุมภู  
อาจารย์นิลรัตน์ ปัทกุม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์  
อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์  
อาจารย์เบญจพร บุญสุขุมภู  
อาจารย์นิลรัตน์ ปัทม

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจากมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินผลการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึง เดือน กันยายน 2565 จำนวน 400 คน โดยมีผลการสำรวจโดยสรุป ดังนี้

### 1. ผลการประเมินจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามงานที่ให้บริการ ใน 4 งาน มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ตามลำดับ ดังนี้

1. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89, S.D.= 0.563$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีผลการให้บริการด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.95, S.D.= 0.573$ ) และ มีผลการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนลำดับสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.85, S.D.= 0.495$ )

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83, S.D.= 0.571$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีผลการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.90, S.D.= 0.321$ ) และมีผลการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนลำดับสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.80, S.D.= 0.268$ ) โดยเฉพาะ

3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82, S.D.= 0.789$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีผลการให้บริการด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.90, S.D.= 0.271$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนลำดับสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.80, S.D.= 0.268$ )

4. งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79, S.D.= 0.657$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีผลการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.85, S.D.= 0.279$ ) และการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีระดับคะแนนลำดับสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.60, S.D.= 0.337$ )

## 2. ผลการประเมินจำแนกตามด้านการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการ มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D.= 0.325$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85, S.D.= 0.495$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.50
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82, S.D.= 0.517$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D.= .507$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.75 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D.= 0.573$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน
4. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78, S.D.= 0.499$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.75

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในระดับมากที่สุด โดยหากพิจารณาเป็นรายลักษณะงานที่ให้บริการ เห็นได้ว่า มีความพึงพอใจในอันดับสูงที่สุด ในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน รองลงมา เป็นงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านโยธา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอันดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน แต่ยังคงสามารถพัฒนาการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ดั่งวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี “สาธารณสุขปกเษมาตราบฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี” เพื่อเสริมสร้างความน่าอยู่ของจังหวัดสระบุรี และ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี สู่การเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง จึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. **งานด้านอื่น ๆ** ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันอยู่ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและอนาคตอาจมีเหตุการณ์เช่นนี้ ดังนั้น หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพิ่มการจัดระบบการเข้ารับบริการ หรือการบริหารจัดการพื้นที่ก่อนและหลังการเข้าใช้บริการของประชาชน ให้เป็นไปตามหลักการด้านสาธารณสุข จะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการยิ่งขึ้น

2. **งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน ควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อม สภาพสังคม และไลฟ์สไตล์การดำรงชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไป โดยให้ความสำคัญกับความสะอาด ความปลอดภัยจาก สิ่งปนเปื้อนหรือเชื้อโรคต่างๆ ประกอบกับเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ทำให้ประชาชนต้องการให้ภาครัฐจัดการสภาพแวดล้อม ที่เป็นไปตามระบบสุขอนามัยแก่ประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงควรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในด้านสิ่งแวดล้อม

และสุขภาพ อยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในการให้บริการอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ต่างๆ ที่มีการแปรเปลี่ยนอยู่เสมอ ได้อย่างทันท่วงที

**3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ได้แก่ งานสนับสนุน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ควรปรับปรุง ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในประเด็น มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเวปไซด์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ด้วยปัจจุบันระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมีการแพร่หลายและมีความสะดวกและทันสมัย โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจต้องทบทวน ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ที่มีอยู่ให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาให้มีลักษณะโดดเด่น เพื่อจูงใจประชาชนในการเข้าถึงระบบเหล่านั้น ให้มากขึ้น

**4. งานด้านโยธา** ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ควรปรับปรุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานด้านโยธา เป็นลักษณะงานที่ต้องสมบุกสมบัน เป็นลักษณะงานที่ต้องลงพัฒนาในพื้นที่ที่ยังไม่สวยงาม ไม่สะดวกสบาย ให้มีความสวยงาม พร้อมใช้ในการให้บริการประชาชน ดังนั้น จากลักษณะงานจึงต้องใช้บุคลากรส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชาย ดังนั้น ประชาชนจึงอาจมองเห็นว่าไม่ได้แสดงถึงความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เท่าใดนัก หากมีการพัฒนาในด้านนี้ เช่น การอบรมด้านบุคลิกภาพ ด้านการยิ้ม การทักทาย จะทำให้ประชาชนผู้ผ่านไปมา เกิดทัศนคติเชิงบวกเพิ่มขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างยั่งยืน และรักษาระดับคุณภาพที่ดีในปัจจุบันให้ยั่งยืนยิ่งขึ้น จึงขอเสนอในเชิงนโยบาย ดังนี้

**1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ควรให้มีการทบทวนกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่มาจากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ประกอบการพิจารณาทบทวน โดยทำสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

**2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ควรจัดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาคุณลักษณะการให้บริการ แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง สม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

**3. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** ควรให้มีการทบทวนช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ที่มาจากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ประกอบการพิจารณาทบทวน โดยทำสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้ง การเปิดรับการสนับสนุนจากภาคเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษา ที่มีนวัตกรรมในด้านนี้

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรจัดให้มีหน่วยเฉพาะกิจทำหน้าที่ซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในบริเวณสำนักงาน และบริเวณที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะส่วนงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ซึ่งนอกจากเป็นการปรับปรุงสิ่งชำรุดให้พร้อมใช้แล้ว อาจให้มีการปรับภูมิทัศน์ อยู่เสมอ ให้สวยงาม มีความทันสมัย อันเป็นการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนและผู้ที่มาติดต่อยิ่งขึ้น รวมทั้ง ช่วยสร้างความสดชื่น ความกระตือรือร้น ต่อการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกด้วย

5. **ด้านผลการปฏิบัติงาน** ควรมีการทำปฏิทินแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ในแต่ละพื้นที่ โดยอาจทำล่วงหน้าเป็นแผนตลอดทั้งปี หรือ รายไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้า ว่า จะมีการทำงานในพื้นที่ของประชาชนเมื่อใด อย่างไร นอกจากจะเป็นการลดการร้องเรียน หรือ ร้องขอตามความต้องการของประชาชนแล้ว ยังเป็นการให้ประชาชนได้เตรียมความพร้อมในการให้ความร่วมมือล่วงหน้า จะช่วยให้การปฏิบัติงานในพื้นที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกิดประสิทธิผลและเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อีกด้วย

## ประกาศคุณูปการ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

การดำเนินการในครั้งนี้นำสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณ นายกองการบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดสระบุรี ต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2565



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
ประกาศศัญญาการ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
<b>บทที่ 2</b> การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	7
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	38

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
<b>ส่วนที่ 1</b> รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน	43
ต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	
<b>ส่วนที่ 2</b> รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน	49
ต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (ซ่อมแซมถนน)	
<b>ส่วนที่ 3</b> รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ	58
การให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
(งานสนับสนุน)	
<b>ส่วนที่ 4</b> รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ	66
การให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (งานจ้าง	
เหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจาก	
ขยะมูลฝอยชุมชน)	
<b>ส่วนที่ 5</b> รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ	75
การให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬา	
และประชาชน)	
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผลการศึกษา.....	85
สรุปผลการศึกษา.....	85
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูล.....	91
ภาคผนวก ข ภาพการให้บริการประชาชน.....	94

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	46
ตารางที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ให้บริการใน 4 ด้าน	48
ตารางที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	52
ตารางที่ 5	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 6	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 7	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	56

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 8	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	57
ตารางที่ 9	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามารับ บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 10	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับ บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้าน ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	61
ตารางที่ 11	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับ บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 12	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับ บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	63

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 13	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	64
ตารางที่ 14	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	65
ตารางที่ 15	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	68
ตารางที่ 16	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	69
ตารางที่ 17	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 18	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่ง แวดล้อมและสุขาภิบาล (งานจ้างเหมาบริหารบริการ จัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
ตารางที่ 19	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่ง แวดล้อมและสุขาภิบาล (งานจ้างเหมาบริหารบริการ จัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการ ปฏิบัติงาน	72
ตารางที่ 20	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (งานจ้างเหมาบริหารบริการ จัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	73
ตารางที่ 21	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้าน อื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	77
ตารางที่ 22	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้าน อื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการ ให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	78
ตารางที่ 23	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้าน อื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน)	79

ตารางที่		หน้า
	ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 24	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80
ตารางที่ 25	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	81
ตารางที่ 26	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	82

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จาก การปฏิรูประบบราชการไทย เมื่อปี พ.ศ. 2545 ที่ได้นำแนวความคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีแนวความคิดที่สำคัญ ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักความคุ้มค่า หลักคุณภาพ หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติรัฐ นิติธรรม มาบรรจุไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดกรอบความคิดในการบริหารราชการแผ่นดิน สมัยใหม่ที่เน้นหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และการบริหารงานแนวใหม่บนความเชื่อที่ว่า หากประเทศมีการบริหารจัดการที่ดี จะนำมาสู่ความเจริญก้าวหน้าของประเทศและประโยชน์สุขของประชาชน ได้อย่างยั่งยืน จากหลักการดังกล่าว ผู้บริหารภาครัฐจึงให้มีการติดตาม ประเมินผล การให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพในการทำงาน อันนำไปตาม หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักความคุ้มค่า หลักคุณภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงถึงหลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใส อีกด้วย

ปัจจุบันประเทศไทยการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน ให้เป็นไปตามนโยบายสังคมดิจิทัล เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมีมิติสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยเหลือประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมาย และนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบต่อเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ



พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ.ศ 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ 2552 มาตรา 45/1 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (เน้นทวัฒน์ บรมานันท์, 2560)

อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ดังนั้นการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริการราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนผลการบริหารงาน เป็นไปตามหลักการบริหาร

จัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการพัฒนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริการจัดการศูญย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูญย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้ โดยจำแนกใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ใน มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน
- 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

#### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 643,828 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึง เดือน กันยายน 2565 (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124)) ที่ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 400 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจ ในระหว่างปีงบประมาณ 2565

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่สระบุรี เกิดความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่ การให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย โดยมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และ มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม รวดเร็ว

4. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา โดยช่องทางการให้บริการชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ และมีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่ มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และมีความสะดวก สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ และเปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด

7. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงานใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

8. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้าน

เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งาน  
จ้างเหมาบริหารจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4)งานด้านอื่น ๆ คือ งาน  
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

## บทที่ 2

### การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด นับว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในหน่วยของการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 ซึ่งได้กำหนดให้มีหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุก ๆ จังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ๆ ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

#### อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มีกฎหมายที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ใน 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2552 และ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2552 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
  - (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
  - (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีที่กำหนด
  - (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่ง ให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมโดยตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ 2550 เป็นต้นไปให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และโดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตามวรรคหนึ่ง ให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลังปีงบประมาณพ.ศ. 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใด เงินอุดหนุนที่จะสรรงให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าเงินอุดหนุน ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ การจัดสรรในปีงบประมาณพ.ศ. 2549

(5) การคุ้มครอง ดูแล การบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(6) การจัดการศึกษา

(7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

(12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

(13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

(14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นอื่น

(17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุม

โรคติดต่อ

(20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

(21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น



(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(27) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศและกำหนด

### **การบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด**

ตาม พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดโครงสร้างและองค์ประกอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร

#### **1. สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ)**

โดยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่ง ให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอันประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎร แต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

(ก) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

(ข) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน

(ค) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน

(ง) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 48 คน

(จ) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็นรองประธานสภา 2 คน

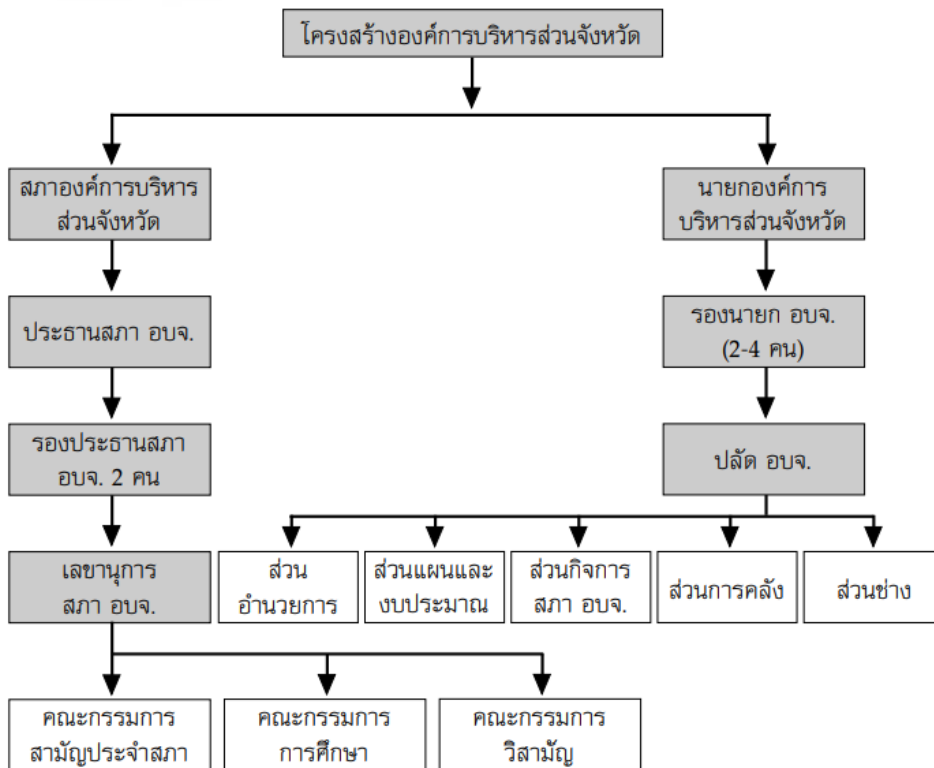
#### **2. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)**

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดโดยตรง โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

(ก) ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

(ข) ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

(ค) ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน



#### แผนภาพแสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า, 2547, หน้า 8-9)

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอายุคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งและพ้นสมาชิกภาพเมื่อถึงคราวออกตามอายุของสภา ตายลาออกผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออก รัฐมนตรีสั่งให้ออก สภามีมติให้ออกและราษฎรลงคะแนนให้ออก หลังการเลือกตั้งได้สมาชิกเป็นสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้เลือกสมาชิกสภาคนหนึ่งเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเลือกรองประธานสภาอีก 2 คนโดยให้ประธานสภาและรองประธานสภา ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

#### ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รับมอบหมายงานจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ประเภทอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

### การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นสำนักและกองต่างๆ ได้แก่

สำนักปลัดฯ ดูแลกิจการทั่วไปของอบจ.

งานกิจการสภาฯ ดูแลงานฝ่ายนิติบัญญัติ(ฝ่ายสภาฯ)

กองแผนและงบประมาณรับผิดชอบเรื่อง แผนและงบประมาณของ อบจ.

กองช่างรับผิดชอบทางด้านงานช่าง การก่อสร้างและซ่อมบำรุง

กองคลังดูแล ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ ทรัพย์สิน การจัดเก็บรายได้

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รับผิดชอบ งานด้านการศึกษา การศาสนาและวัฒนธรรม

### คุณค่าและความสำคัญของการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับการบริหารปกครองภายในพื้นที่ท้องถิ่น

ด้วยการปกครองในประเทศไทย แบ่งออกเป็น การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแท้จริงเป็นพื้นที่เดียวกัน ซึ่งดูเหมือนจะมีการทับซ้อนกันในทางบริหาร ซึ่งประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจการจำแนกอำนาจบริหารการจัดการพื้นที่ระหว่างการปกครองส่วนภูมิภาค กับการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2547, หน้า 53-55) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นกับจังหวัด ซึ่งอยู่ในฐานะหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ต่างเป็นหน่วยปกครองกลาง (Intermediet Unit) ซึ่งโดยหลักการแล้วหน่วยปกครองกลางจะเป็นหน่วยที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานขนาดเล็กเมื่อพิจารณาในแง่ของ ประชากร งบประมาณ และ บุคลากร ทำให้ไม่มีศักยภาพ หรือความคุ้มค่า ในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภท ดังนั้น จึงมีการออกแบบหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลางขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดบริการสาธารณะบางอย่าง ที่หน่วยการปกครองพื้นฐานทำไม่ได้ รวมถึงการบริการสาธารณะครอบคลุมหลายพื้นที่หลายหน่วยงาน ซึ่งหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลาง (intermediet Unit) ในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ทำหน้าที่เป็นกลไกหรือเครื่องมือของรัฐบาลในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติหรือบังคับใช้ในระดับพื้นที่ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด นับว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในหน่วยของการปกครองท้องถิ่น ที่มีขนาดใหญ่สุดจังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร โดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด ทำหน้าที่ช่วยพัฒนางานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับพื้นที่ เช่น ในระดับตำบล โดยประสานแผนพัฒนาไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือในการจัดสร้างระบบสาธารณูปโภค ที่เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากขาดงบประมาณ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอื่น ๆ ให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง อีกด้วย

เห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เสริมเติมเต็มการให้บริการประชาชน การดูแลประชาชนในส่วนที่ส่วนราชการระดับท้องถิ่นในระดับตำบล เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือเป็นพื้นที่รอยต่อที่ไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน นับว่าเป็นบทบาทสำคัญ ในการ

สนับสนุนหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่เล็กกว่าระดับจังหวัด ให้สามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่แยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติานั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการเป็นหัวหน้าปกครองที่บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

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

ต่อมา ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ออกใช้บังคับเพื่อเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีนี้ จึงเห็นสมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จึงได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 ซึ่งปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2562 เป็นต้นไป โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติ เกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การพ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งการกระทำผิดอันเป็นการต้องห้ามของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วน

จังหวัด ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

### 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 สู่การเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง
- (3) ส่งเสริมการศึกษา สืบสานวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- (4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนดำรงชีวิตตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

## 2. นโยบายและยุทธศาสตร์

### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชน

(2) ปรับปรุงและก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ สะพาน ภารกิจถ่ายโอนให้ได้มาตรฐาน

(3) สนับสนุนการขยายเขตไฟฟ้า ประปา เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตจังหวัดสระบุรี

(4) สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพื่อเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสระบุรีให้ทั่วถึง

(5) ส่งเสริมเชื่อมโยงการชลประทาน ก่อสร้างฝาย ทำนบกั้นน้ำ ขุดลอกคลอง ขุดสระและพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอ

### 2.2 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

(1) สนับสนุนกลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพ กลุ่มสตรี ในการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ การจัดหาเมล็ดพันธุ์พืชผลทางการเกษตร จัดหาสถานที่สำหรับการรวมกลุ่ม และใช้เป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้แก่ประชาชน

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มและองค์กรต่าง ๆ ให้มีความรู้ เพื่อพัฒนาคิดค้นทางเทคโนโลยีการเกษตร การน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใช้ในชีวิตประจำวัน ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานที่ดำเนินโครงการทฤษฎีใหม่ในเขตจังหวัดสระบุรี

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

(4) สนับสนุนการบำรุงรักษาซ่อมแซมแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การก่อสร้างลานเพื่อการเกษตร ร้านค้าชุมชน เพื่อให้กลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(5) สนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) สนับสนุนให้ความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดให้โทษ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ตลอดจนลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

### 2.3 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(1) จัดการศึกษาภายในโรงเรียนทุกระดับในเขตจังหวัดสระบุรี เพื่อให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และจัดหาครุภัณฑ์ ใช้ประกอบกับการเรียนการสอนเด็ก และนักเรียนในเขตจังหวัดสระบุรี

(2) สนับสนุนการศึกษาของพระภิกษุ สามเณร นักบวชทุกศาสนา รวมทั้งเด็กและเยาวชน

(3) สนับสนุนให้มีสถานที่สำหรับการเรียนรู้และบริการสาธารณะ เช่น ศูนย์ดาราศาสตร์ ท้องฟ้าจำลอง ค่ายลูกเสือ สนามกีฬา และสถานที่พักผ่อน ภายในเขตจังหวัดสระบุรี

(4) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดงานวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

### 2.4 ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(1) จัดตั้งศูนย์กำจัดขยะโดยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสระบุรี และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) ส่งเสริมเด็กและเยาวชน ผู้นำชุมชนในหมู่บ้านให้มีการศึกษา ปลูกฝังให้รู้จักการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(3) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขุดลอกคลองที่ตื้นเขิน กำจัดวัชพืช ตมลภาวะสิ่งแวดล้อมทางน้ำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทางน้ำตลอดปี

(4) บำรุงรักษา ซ่อมแซมถนนที่มีฝุ่นละอองให้กับประชาชนที่สัญจรไปมา และประชาชนที่มีบ้านเรือนใกล้เสียงให้เกิดความปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากฝุ่นละออง

(5) สนับสนุนโดยการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และสถานที่เพื่อบริการสาธารณะ โดยปลอดภัยจากมลภาวะ

## 2.5 ด้านการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

(1) สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีความรู้ความสามารถ สามารถนำไปพัฒนาปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

(2) สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การใช้งานที่ทันสมัยให้บุคลากรในหน่วยงานนำมาใช้ปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอ

(3) สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยการอบรม การศึกษาดูงาน และการให้ทุนการศึกษาให้บุคลากรมีความสามารถทำงานประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

### คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.492) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ 1) ให้บริการอะไร และ 2) ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเองว่ามีคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expect quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1.การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในการบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2.ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ปัญหาในทันที

3.การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4.ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ตกลงกันไว้

5.การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างทันที่และสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6.ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2549, p.3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ ๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, p.4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการ มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว อย่างจับใจ การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้องการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

สำนักงานเลขานุการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, p.4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการต้องเป็นขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และต้องเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact service) พนักงานก็คือตัวของการบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ที่ได้กล่าวไว้ว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่สูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อรายี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของตนเองได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 124)

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีความพอเพียงและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, หน้า 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ



3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e-mail) อินเทอร์เน็ต (internet) เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอรับการบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น ๆ
12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น

#### 4. ด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 97) ให้ได้ความหมายของความสะอาดรวดเร็วให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย การชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

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

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอการให้บริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องที่สามารถปรับปรุงและแก้ไขได้เป็นอย่างดี

### **การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ**

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540, หน้า18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้วยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งถัดไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น 2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการ และ 3) การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนบุคคล

หลักทั้ง 3 ประการข้างต้นที่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเว็บบอร์ (Weber, 1967, p.58) ที่ทำการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990, pp.102-103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่อาจจะอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม ที่เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

### **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ**

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

#### **ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ**

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

กับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือ รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักกว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากรับบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งบเงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน

2. หลักกว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

## รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงควมรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมากองกรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับ

องค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้ โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสภา ต้นไชย (2559, หน้า 44-53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

### 1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

### 2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วย

เปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่องำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

### 3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันได้อยู่ภายในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้ อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อ

ประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางการเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกในการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

#### 4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือสนามหญ้า

ของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มี ประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

### 5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

### ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999, p.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ายาการ



หนึ่งอาจจะมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly, 1975, p.215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้ในเชิงลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นความเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

### **ความสำคัญของความพึงพอใจ**

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เนิ่น ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดับการเลียนแบบของพ่อและแม่และคนรอบข้างไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981, p.1) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลการตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

### **องค์ประกอบของความพึงพอใจ**

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547, หน้า 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่

5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper, 1985, p.31-33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปและกลับ และสวัสดิการอื่น ๆ

6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่น่ายกย่องนับถือ

อีเชลล์&บราวน์ (Ghiselli & Brown, 1992, pp.430-433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของบุคคลทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-35 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ คือจำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานที่ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของคนงาน

ล็อก (Lock, 1976, หน้า 132) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตั๋วงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษา งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธี

2. เงินเดือน (Money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกัน

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น บนพื้นฐานความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำการให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ได้แก่ การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

### **การวัดความพึงพอใจ**

ภนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจจะถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็ดีจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

### **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวยก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

### **แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ**

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18-19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบและความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาก ประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

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

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินการศึกษาศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) โดยผลการพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินการศึกษาศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ )

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยตรง และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ ด้านช่องทาง การให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียง ตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎรประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ พบว่าเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาด ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคนอื่น ๆ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแระ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

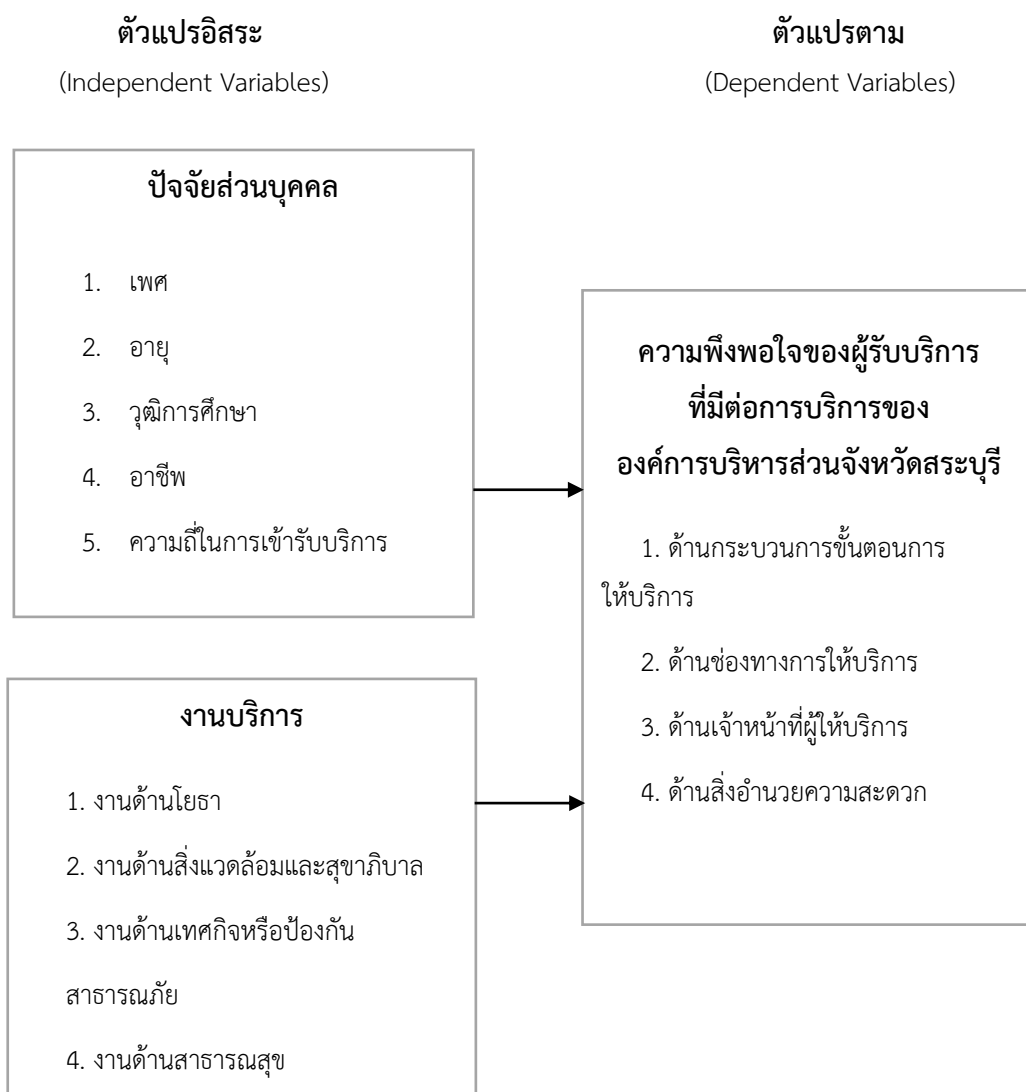
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้ง ของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการของเทศบาลนคร ตรัง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งาน สวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง ที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุขและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะของงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้หรือภาษี จากการศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จาก

การศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังภาพต่อไปนี้



ภาพแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 643,828 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึง เดือน กันยายน 2565 (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124)) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 400 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ งานด้านอื่น ๆ คือ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นักกีฬาและประชาชน โดยทำการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**แบบสอบถามชุดที่ 1** สำนวความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ  
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย  
ที่สุด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการ  
ให้บริการของหน่วยงาน ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน  
บริการด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)  
จำนวน 3 ข้อ

**แบบสอบถามชุดที่ 2** สำนวความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน  
ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ  
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน ลักษณะ  
แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการ  
ให้บริการของหน่วยงาน ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน  
บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ  
ปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 3 ข้อ

**แบบสอบถามชุดที่ 3** สำนวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 3 ข้อ

**แบบสอบถามชุดที่ 4** สำนวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนันทกีฬาและประชาชน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนันทกีฬาและประชาชน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนันทกีฬาและประชาชน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 3 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) นั้น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จำแนกเป็น ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ แนวคิด ที่เกี่ยวกับการบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดข้อคำถาม เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน
- 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริการจัดการศูนย์กำจัด

ขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน

- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 1 คน นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย 1 คน และ ด้านสถิติ 1 คน แล้วจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence index : IOC) จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

5. ปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่ไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เท่ากับ 0.983

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ ในงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างปีงบประมาณ 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. จำแนกข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ จากข้อคำถามใน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อคำถามจาก ส่วนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

3. ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาทำการ การประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สระบุรี ทำการวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพจาก ตอนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (percentage) มีสูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 148)

$$P = \frac{x}{n} \times 100$$

เมื่อ  $x$  แทน ความถี่  
 $n$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด  
 $P$  แทน ร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย (mean) มีสูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 149)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{n}$$

เมื่อ $i$	แทน	1, 2, ..... $k$
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$k$	แทน	จำนวนกลุ่ม
$f_i$	แทน	ความถี่แต่ละข้อที่ $i$
$x_i$	แทน	คะแนนแต่ละข้อที่ $i$
$n$	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
$\sum_{i=1}^k f_i x_i$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูล

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) มีสูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 163)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i x_i - \left[ \sum_{i=1}^k f_i x_i \right]^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $i$	แทน	1, 2, ..... $k$
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$k$	แทน	จำนวนกลุ่ม
$f$	แทน	ความถี่
$x_i$	แทน	คะแนนแต่ละข้อที่ $i$
$n$	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
$\sum_{i=1}^k f_i x_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

#### หลักการการคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ความพึงพอใจหรือความต้องการ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน โดยแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล ของ Best (1981, p.254) ที่กำหนดหลักการกระจายแบบโค้งปกติในการจำแนกพฤติกรรมมนุษย์ โดยส่วนของผู้บุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean :  $\bar{X}$ ) เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ค่าร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป ระดับคะแนน 10

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการละ 100 คน รวมงานบริการ 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริการบริหารจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน รวมทั้งสิ้น 400 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถาม มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการ- ศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 3 ข้อ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการวิเคราะห์ในแต่ละงาน มีผลสรุปจำแนกรายการ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทำการวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)



3. ข้อมูลเชิงคุณภาพจาก ตอนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน โดยนำเสนอผลในภาพรวมและจำแนกรายงานที่ให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ส่วนที่ 2 ผลการให้บริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน

ส่วนที่ 3 ผลการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน

ส่วนที่ 4 ผลการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน

ส่วนที่ 5 ผลการให้บริการงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

โดยมีผลสรุปการศึกษา รายงานตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## ส่วนที่ 1

## รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

รายงานสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปังบประมาณ 2565

นำเสนอใน 3 ส่วนคือ

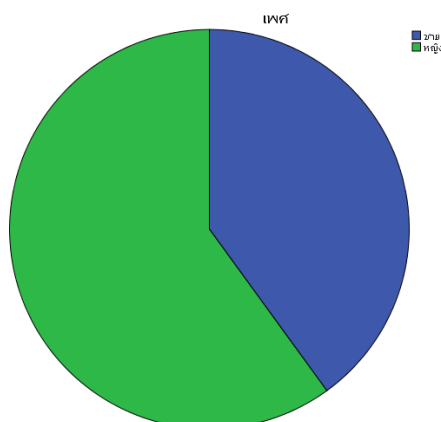
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอผลด้วย ตารางแสดง ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยแสดงแผนภูมิ ประกอบความเรียง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ประกอบความเรียง
3. ข้อมูลเชิงคุณภาพจาก ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) นำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการพรรณนาความ

ดังรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ดังนี้

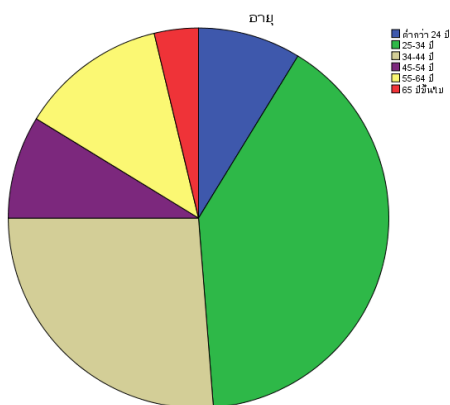
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 60.00 และเพศชาย ร้อยละ 40.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



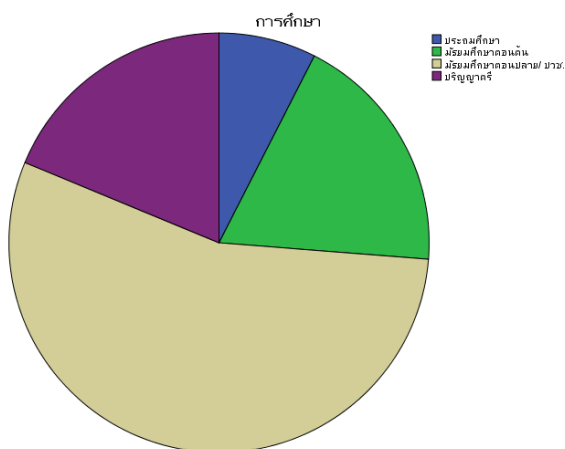
## 2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 40.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 26.30 กลุ่มอายุ 55-64 ปี ร้อยละ 12.50 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



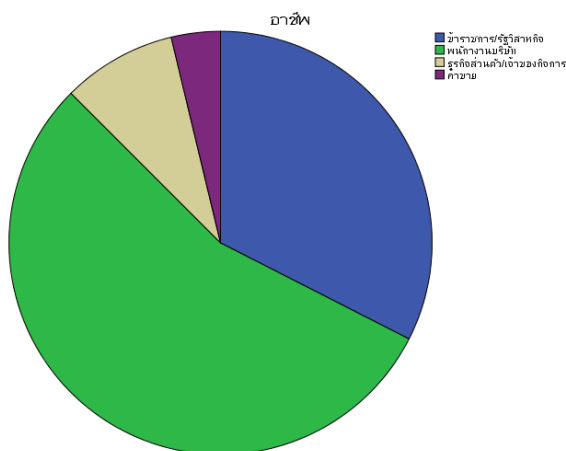
## 3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 55.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ 18.80 และ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 7.50 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



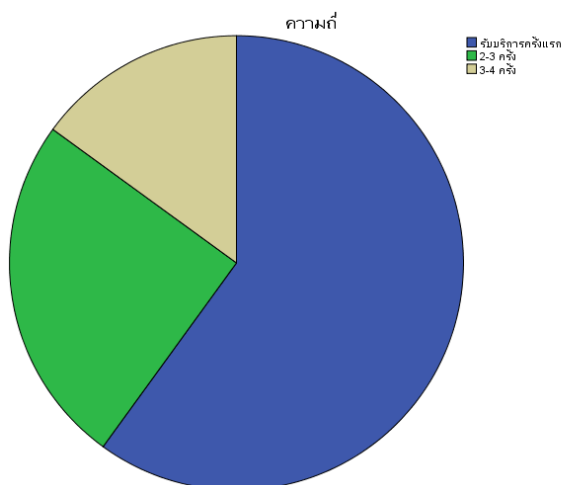
#### 4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานบริษัท ร้อยละ 55.00 ช่างราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 32.50 และ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 8.80 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



#### 5. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มารับบริการครั้งแรก ร้อยละ 60.00 รับบริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 25.00 และ รับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 15.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยนำเสนอผลการสำรวจ ในรูปแบบ แผนภูมิ และตารางประกอบความเรียง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
<b>งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน)</b>					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	.254	3	96.00	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.72	.337	5	94.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.308	4	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.279	1	97.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	.271	2	96.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>.215</b>		<b>95.80</b>	<b>10</b>
<b>งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน)</b>					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.254	5	94.40	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	.337	2	96.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.308	4	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.279	1	97.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.79	.271	3	95.76	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>.512</b>		<b>96.40</b>	<b>10</b>
<b>งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน)</b>					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	.268	1	97.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	.321	2	96.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.289	2	96.00	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.402	2	99.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	.289	3	96.12	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>.268</b>		<b>96.60</b>	<b>10</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
งานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน)					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.507	2	96.80	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	.499	4	96.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	.517	1	99.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	.495	3	96.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.83	.573	3	96.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.89</b>	<b>.527</b>		<b>97.80</b>	<b>10</b>
<b>รวม 4 งาน</b>					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	.507	3	95.75	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.78	.499	4	96.75	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.517	2	97.00	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.495	1	96.50	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	.573	3	97.25	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>.753</b>		<b>96.65</b>	<b>10</b>

หากพิจารณาตามลักษณะการให้บริการ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.753) คิดเป็นร้อยละ 96.65 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.495) คิดเป็นร้อยละ 96.50  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.517) คิด

เป็นร้อยละ 97.00

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= .507) คิดเป็นร้อยละ 95.75 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.573) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D.= 0.499) คิดเป็นร้อยละ 96.75

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ให้บริการใน 4 ด้าน

งานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน	4.79	.215	4	95.80	10
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสุนน	4.82	.512	3	96.40	10
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน	4.83	.268	2	96.60	10
4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน	4.89	.527	1	97.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>.753</b>		<b>96.65</b>	<b>10</b>

เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.753) คิดเป็นร้อยละ 96.65

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.268) คิดเป็นร้อยละ 96.60

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสุนน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.512) คิดเป็นร้อยละ 96.40

งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D.= 0.215) คิดเป็นร้อยละ 95.80

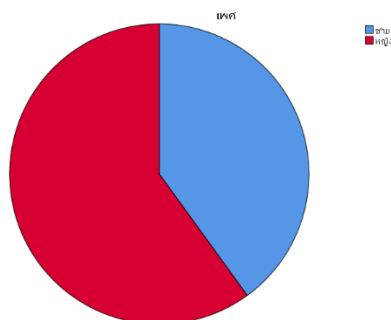
ส่วนที่ 2

**รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (ซ่อมแซมถนน)**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ดังนี้

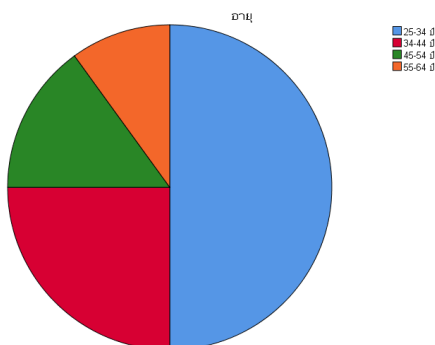
**1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ**

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 40.00 และเพศชาย ร้อยละ 60.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



**2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ**

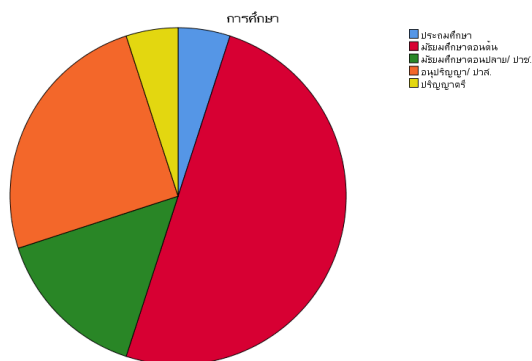
จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 50.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 25 และ กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 15 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้





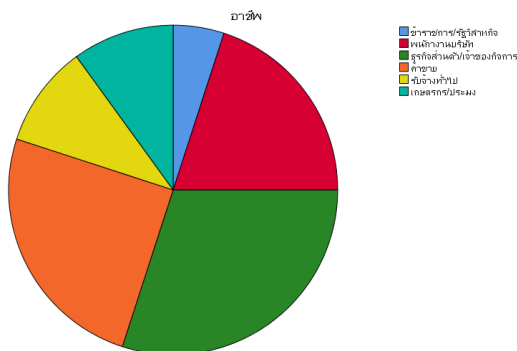
### 3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 25 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 15 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



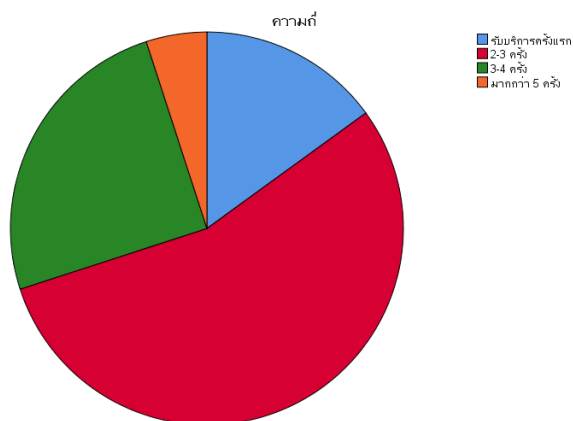
### 4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 30 ค้าขาย ร้อยละ 25 และ พนักงานบริษัท ร้อยละ 20 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



### 5. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับบริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 55 รับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 25 และ มาใช้บริการครั้งแรก ร้อยละ 15 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยนำเสนอผลการสำรวจ ในรูปแบบ แผนภูมิ และตารางประกอบความเรียง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.80	.801	2	96.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	5.00	.530	1	100.00	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	5.00	.410	1	100.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.40	.745	3	88.00	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	.503	2	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>.254</b>		<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.254) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.530) และ มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.410) ในระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.801) และ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.503) ในระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน และอันดับสาม มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ชัดเจน ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D.= 0.745)

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียล มีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	.470	1	96.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	.511	1	96.00	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.60	.510	2	92.00	9
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.80	.571	1	96.00	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น	4.60	.607	2	92.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>.337</b>		<b>94.40</b>	<b>9</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  , S.D. = 0.337) คิดเป็นร้อยละ 94.40

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.470) และ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.511) และ จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) ในระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

รองลงมา มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.510) และ มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้นในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.607) ในระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

**ตารางที่ 5** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.60	.510	2	92.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.20	.550	3	84.00	8
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	5.00	.571	1	100.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ	5.00	.513	1	100.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	5.00	.510	1	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.76</b>	<b>.308</b>		<b>95.20</b>	<b>10.00</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.308) คิดเป็นร้อยละ 95.20

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.571) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.513) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.510) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.510)

อันดับสาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D.= 0.550)

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.510)

**ตารางที่ 6** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.80	.470	2	96.00	9
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	5.00	.513	1	100.00	9
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ	4.80	.523	2	96.00	9
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	.510	1	100.00	9
5. เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด	4.80	.503	2	96.00	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.88	.279		97.60	9.20

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.279) คิดเป็นร้อยละ 97.60

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.513) และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.510)

รองลงมา มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.523) มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.470) และ เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.503) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.85	.489	2	97.00	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.80	.501	4	96.00	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.81	.513	3	96.20	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.81	.489	3	96.20	10
5. มีการช่องทางติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.88	.518	1	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.81	.271		96.20	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.271) คิดเป็นร้อยละ 96.20

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D.= 0.518)

รองลงมา การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.489)

อันดับสาม มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.513) และ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.489) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

**ตารางที่ 8** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ภาพรวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	.254	3	95.75	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.78	.337	4	96.75	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.308	2	97.00	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.279	1	96.50	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	.271	3	97.25	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.81</b>	<b>.215</b>		<b>96.65</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.215) คิดเป็นร้อยละ 96.65

สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.279)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.308)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.254)

และ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.271) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน



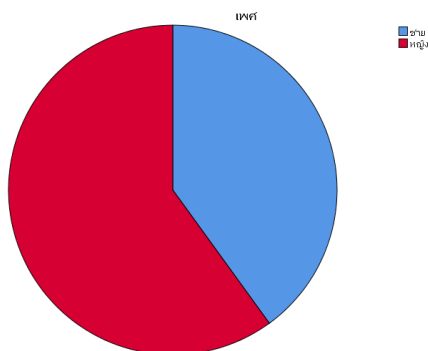
### ส่วนที่ 3

## รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน)

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังนี้

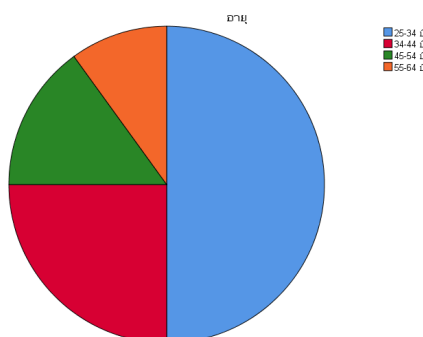
#### 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 60.00 และเพศชาย ร้อยละ 40.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



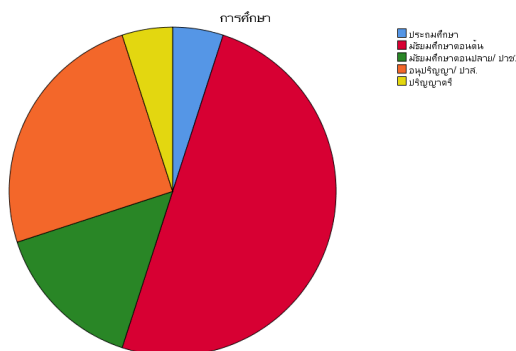
#### 2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 50.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 25.00 กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 15.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



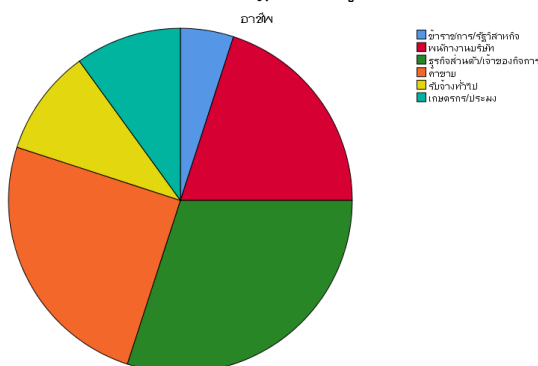
### 3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 50 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 25 และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 15.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



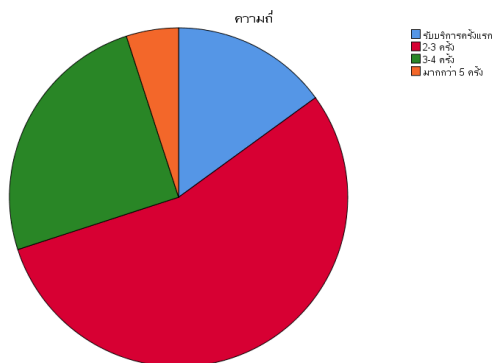
### 4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 30.00 ค้าขาย ร้อยละ 25.00 และ พนักงานบริษัท ร้อยละ 20.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



### 5. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับบริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 55.00 และ รับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 25.00 มารับบริการครั้งแรก ร้อยละ 15.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยนำเสนอผลการสำรวจ ในรูปแบบแผนภูมิและตารางประกอบความเรียง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 9** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.60	.801	3	92.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	5.00	.503	1	100.00	9
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	4.80	.410	2	96.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.40	.745	4	88.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	.630	2	96.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>.254</b>		<b>94.40</b>	<b>9</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.254) คิดเป็นร้อยละ 94.40

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.503)

รองลงมา มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.410) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.630) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

อันดับสาม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.801)

ตารางที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.40	.470	3	88.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.60	.541	2	92.00	9
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	.510	1	100.00	9
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	5.00	.571	1	100.00	9
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศ-กาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น	5.00	.607	1	100.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>.337</b>		<b>96.00</b>	<b>9</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.337) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการ ในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.607) มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการ แต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.510) และ จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.541)

อันดับสาม ช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D.= 0.470)

**ตารางที่ 11** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	5.00	.510	1	100.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	.550	2	96.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.80	.571	2	96.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ	5.00	.513	1	100.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	5.00	.510	1	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.92</b>	<b>.308</b>		<b>98.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.308) คิดเป็นร้อยละ 98.40

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.510) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.513) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.510) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.550) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 12 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.80	.470	2	96.00	10
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	5.00	.513	1	100.00	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ	4.80	.523	2	96.00	10
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.80	.510	2	96.00	10
5. เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด	4.80	.503	2	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>.279</b>		<b>96.80</b>	<b>9.20</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.279) คิดเป็นร้อยละ 96.80

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.513) เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.503)

รองลงมา มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.470) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.523) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.510) และ เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.503) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.73	.489	4	94.60	9
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.80	.510	3	96.00	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.72	.513	5	94.40	9
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.81	.489	2	96.20	10
5. มีการช่องทางติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.88	.510	1	97.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>.721</b>		<b>95.76</b>	<b>9.60</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.721) คิดเป็นร้อยละ 95.76

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D.= 0.510)

รองลงมา การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.489)

อันดับสาม การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.510)

**ตารางที่ 14** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.254	4	94.00	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.85	.337	2	97.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.308	2	97.00	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.279	3	96.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.90	.271	1	98.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>.512</b>		<b>96.40</b>	<b>9.80</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D.= 0.271)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.337) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.308) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.279)

โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.512) คิดเป็นร้อยละ 96.40



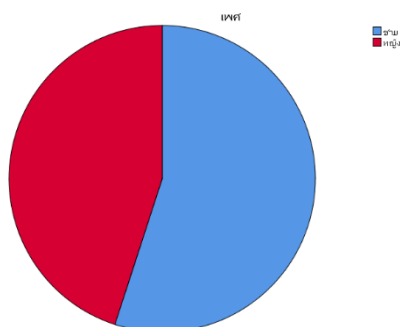
ส่วนที่ 4

**รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
(งานจ้างเหมาบริหาร บริการ จัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจร  
จากขยะมูลฝอยชุมชน)**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ดังนี้

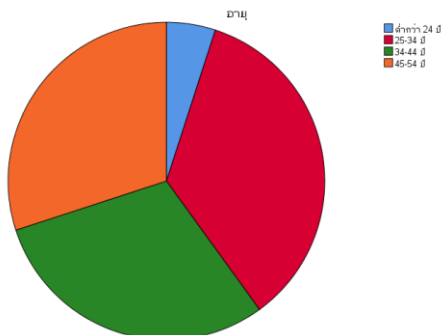
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศชาย ร้อยละ 55.00 และ เพศหญิง ร้อยละ 45.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



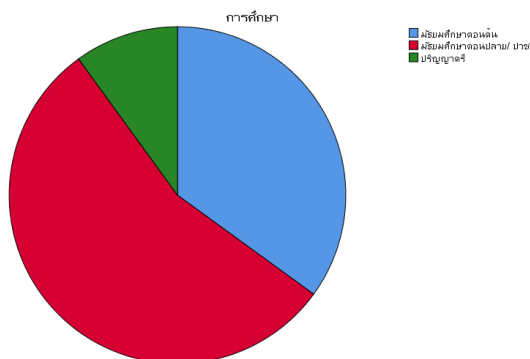
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 35.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 30.00 กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 30.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



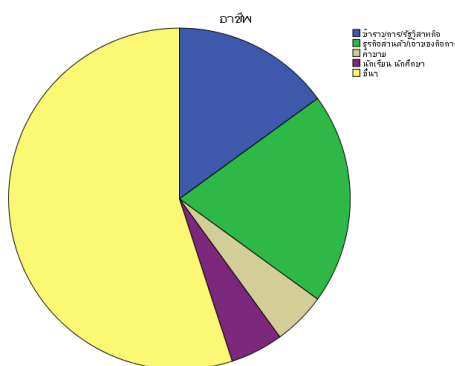
### 3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 55.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 35.00 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



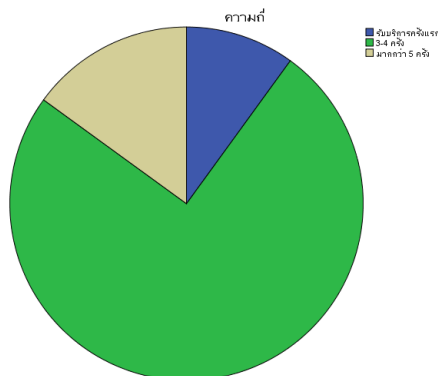
### 4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 55.00 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 20.00 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



### 5. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 75.00 มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 15.00 และ มารับบริการครั้งแรก ร้อยละ 10.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยนำเสนอผลการสำรวจ ในรูปแบบ แผนภูมิ และตารางประกอบความเรียง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 15** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.80	.366	2	96.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.80	.308	2	96.00	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	5.00	.803	1	100.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.80	.365	2	100.00	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	.410	1	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.88</b>	<b>.366</b>		<b>97.60</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$  , S.D. = 0.366) คิดเป็นร้อยละ 97.60

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.803) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.410) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.366) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.308) และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.365) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

**ตารางที่ 16** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทางให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	.470	2	96.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	5.00	.444	1	100.00	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	.410	2	96.00	9
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.80	.487	2	96.00	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศ-กาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น	5.00	.571	1	100.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.88</b>	<b>.470</b>		<b>97.60</b>	<b>9.40</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.470) คิดเป็นร้อยละ 97.60

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.444) และมีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

รองลงมา มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.470) มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.410) และ จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.487) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

**ตารางที่ 17** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.79	.444	3	95.80	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	.487	2	96.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.81	.758	1	96.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.80	.366	2	96.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.80	.571	2	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>.444</b>		<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.444) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.758)

รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.487) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.366) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

อันดับสาม เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D.= 0.444)

**ตารางที่ 18** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.80	.523	2	96.00	10
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	5.00	.410	1	100.00	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ	4.60	.523	3	92.00	9
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.80	.523	2	96.00	10
5. เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด	4.80	.550	2	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>.523</b>		<b>96.00</b>	<b>9.80</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.523) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.410)

รองลงมา มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.523) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.523) และ เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.550) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

อันดับสาม มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.523)

**ตารางที่ 19** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.86	.411	1	97.20	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.76	.550	5	95.20	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.82	.657	2	96.40	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.79	.489	4	95.80	10
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.80	.307	3	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.81</b>	<b>.410</b>		<b>96.12</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.410) คิดเป็นร้อยละ 96.12

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D.= 0.411)

รองลงมา มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.657)

อันดับสาม มีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.307)

ตารางที่ 20 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	.268	3	96.00	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	.321	1	98.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.289	3	96.00	105
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.402	2	97.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.80	.400	3	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>.268</b>		<b>96.60</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน) ในภาพรวม สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D.= 0.321)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.402)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.268)

โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.268) คิดเป็นร้อยละ 96.60



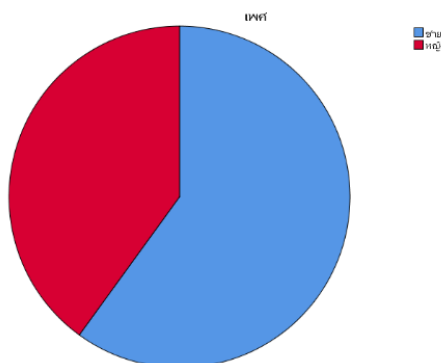
ส่วนที่ 5

**รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน)**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ดังนี้

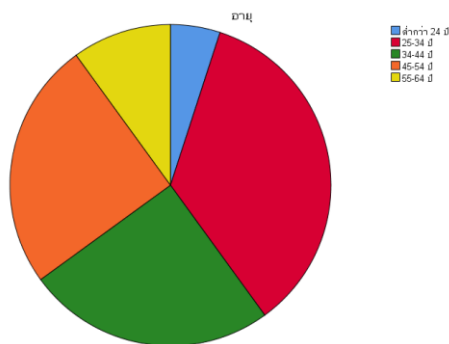
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศชาย ร้อยละ 60.00 และเพศหญิง ร้อยละ 40.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



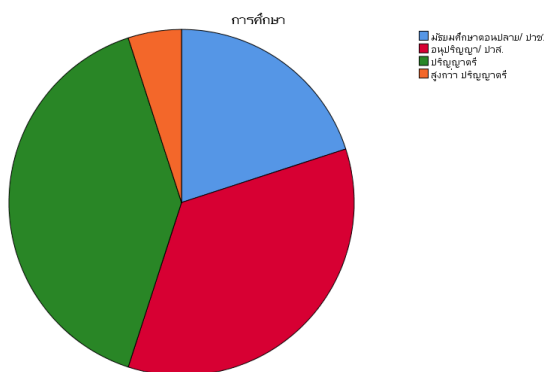
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 35.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี และ กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 25.00 และ กลุ่มอายุ 55-64 ปี ร้อยละ 10.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



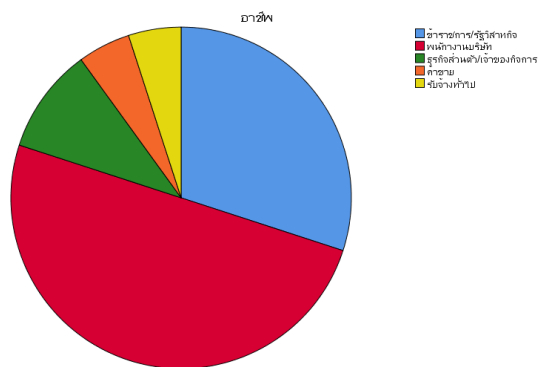
### 3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 35.00 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 20.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



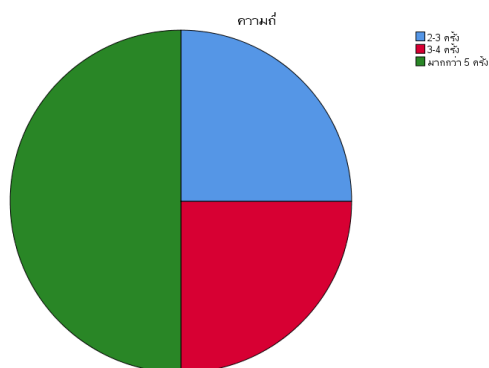
### 4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานบริษัท ร้อยละ 50.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.00 และ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 10.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



### 5. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับบริการมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 50.00 รับบริการ 2-3 ครั้ง และ รับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 25.00 เท่ากัน ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยนำเสนอผลการสำรวจ ในรูปแบบ แผนภูมิ และตารางประกอบความเรียง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.80	.470	2	96.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.80	.686	2	96.00	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	5.00	.587	1	100.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.60	.571	3	92.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	.657	1	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>.507</b>		<b>96.80</b>	<b>9.80</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$  , S.D. = 0.507) คิดเป็นร้อยละ 96.80

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.587) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.657) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

รองลงมา มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเวปไซด์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.470) และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.686) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

อันดับสาม มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.571)

ตารางที่ 22 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทางให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	.523	2	96.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	.571	2	96.00	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	5.00	.444	1	100.00	10
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.60	.489	3	92.00	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น	5.00	.887	1	100.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>.499</b>		<b>96.80</b>	<b>9.80</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.499) คิดเป็นร้อยละ 96.80 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.887)

รองลงมา มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเวปไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาระหว่างการให้บริการ แต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.523) และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

อันดับสาม จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความ ต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.489)

**ตารางที่ 23** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	.587	2	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	.571	2	96.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	5.00	.571	1	100.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ	4.60	.571	3	92.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.80	.571	2	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>.517</b>		<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  , S.D. = 0.517) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้  
 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.571)

รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.587) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.571) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

อันดับสาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.571)

ตารางที่ 24 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	5.00	.587	1	100.00	10
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	4.80	.999	2	96.00	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ	5.00	.503	1	100.00	10
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	.550	1	100.00	10
5. เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด	5.00	.571	1	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.96</b>	<b>.495</b>		<b>99.20</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$  , S.D. = 0.495) คิดเป็นร้อยละ 99.20

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.587) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอเหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.503) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.550) และ เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.571)

รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.999)

ตารางที่ 25 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.86	.574	3	97.20	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.67	.514	5	93.40	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.90	.584	1	98.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.83	.572	4	96.60	10
5. มีการช่องทางติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.89	.714	2	97.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>.573</b>		<b>96.60</b>	<b>10</b>



จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  , S.D. = 0.573) คิดเป็นร้อยละ 96.60

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D.= 0.584) มี

รองลงมา มีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D.= 0.714)

อันดับสาม การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D.= 0.574)

**ตารางที่ 26** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.90	.507	2	98.00	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.85	.499	3	97.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	.517	2	98.00	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.495	3	97.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.95	.573	1	99.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.89</b>	<b>.527</b>		<b>97.80</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D.= 0.573)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D.= 0.507) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D.= 0.517) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.495)

โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D.= 0.527) คิดเป็นร้อยละ 97.80

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว วัตถุประสงค์การวิจัย ที่ได้กำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ และ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ใน มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน
- 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ งานด้านอื่น ๆ คือ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน โดยทำการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวม จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน จากงานบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟู

สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ ทำการวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ซึ่งคณะทำงานได้สรุปผลการดำเนินการศึกษา พร้อมวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการในงาน 4 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## สรุปผลการศึกษา

มีผลสรุปการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสรุป ดังนี้

**ด้านข้อมูลทั่วไป** ของผู้ตอบแบบสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 40.00 วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 55.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.00 และ ความถี่ในการเข้ารับบริการ นั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 60.00

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ** นำเสนอ ใน 2 ลักษณะ คือ จำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ และ ตามลักษณะการให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแต่ละงานบริการ** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D.= 0.527) คิดเป็นร้อยละ 97.80
- 1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.268) คิดเป็นร้อยละ 96.60
- 1.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานสนับสนุน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.512) คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.4 งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D.= 0.215) คิดเป็นร้อยละ 95.80

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามประเด็นในการประเมิน หรือ ลักษณะการให้บริการ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D.= 0.753) คิดเป็นร้อยละ 96.65 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D.= 0.495) คิดเป็นร้อยละ 96.50
- 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.517) คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 2.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= .507) คิดเป็นร้อยละ 95.75 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.573) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน
- 2.4 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D.= 0.499) คิดเป็นร้อยละ 96.75

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในระดับมากที่สุด โดยหากพิจารณาเป็นรายลักษณะงานที่ให้บริการ เห็นได้ว่า มีความพึงพอใจในอันดับสูงที่สุดในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนกกีฬาและประชาชน รองลงมา เป็นงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านโยธา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอันดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ นั้น จำแนกผลการวิจัยออกเป็น 2 ลักษณะ คือ จำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ และ ตามลักษณะการให้บริการ สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ พบว่า งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนกกีฬาและประชาชน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสูงที่สุด ทั้งนี้ พฤติกรรมของคนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพที่ดี จึงนิยมออกกำลังกาย ซึ่งนอกจากจะทำให้มีร่างกายแข็งแรงแล้วยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดโรค

ต่างๆ อีกด้วย ซึ่งเป็นไปตาม รัฐธรรมนูญ มาตรา 71 รัฐพึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม จัดให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและพัฒนา การสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพ ที่แข็งแรงและมีจิตใจเข้มแข็ง รวมตลอดทั้งส่งเสริมและพัฒนา การกีฬาให้ไปสู่ความเป็นเลิศ และเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชน รัฐพึงส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้เป็นพลเมืองที่ดี มีคุณภาพและความสามารถสูงขึ้น รัฐพึงให้ ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ แผนพัฒนา การกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2563 - 2565) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากีฬาเพื่อความ เป็นเลิศและต่อยอดเพื่อความสำเร็จในระดับอาชีพ ได้กำหนดเป้าประสงค์ ในการให้มีศูนย์ฝึกซ้อมกีฬาที่ได้ มาตรฐาน เพื่อพัฒนาต่อยอดไปสู่การเป็นศูนย์กลางการฝึกซ้อมกีฬา (Sport Training Hub) ในอาเซียน และ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา โดยผลักดันให้มีการนำ องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาไปใช้จริงสำหรับ การพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาและ สุขภาพของประชาชน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะการให้บริการ พบว่า ประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สูงที่สุด ทั้งนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมต้อนรับการติดต่อกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการเข้ารับบริการของหน่วยงาน สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, หน้า 16) ที่ได้แสดงไว้ว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชน ในข้อ 7 “จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และ แผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ เป็นต้น” และสอดคล้องกับ ผลการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดตรัง (2562, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง พบว่า ด้านที่ได้รับความ พึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการ ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยนำเสนอใน 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และ ข้อเสนอแนะ เงินนโยบาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากผลการสำรวจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ใน ระดับมากที่สุด ทุกด้าน แต่ยังคงสามารถพัฒนาการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ดังวิสัยทัศน์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี “สาธารณสุขปลอดภัยมาตรฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี” เพื่อเสริมสร้าง

ความน่าอยู่ของจังหวัดสระบุรี และ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี สู่การเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง จึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. **งานด้านอื่น ๆ** ได้แก่ งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาด ในประเด็น สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันอยู่ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและอนาคตอาจมีเหตุการณ์เช่นนี้ ดังนั้น หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพิ่มการจัดระบบการเข้ารับบริการ หรือการบริหารจัดการพื้นที่ก่อนและหลังการเข้าใช้บริการของประชาชน ให้เป็นไปตามหลักการด้านสาธารณสุข จะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการยิ่งขึ้น

2. **งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** ได้แก่ งานจ้างเหมาบริหารบริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน ควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อม สภาพสังคม และไลฟ์สไตล์การดำรงชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไป โดยให้ความสำคัญกับความสะอาด ความปลอดภัยจาก สิ่งปนเปื้อนหรือเชื้อโรคต่างๆ ประกอบกับเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ทำให้ประชาชนต้องการให้ภาครัฐจัดการสภาพแวดล้อม ที่เป็นไปตามระบบสุขอนามัยแก่ประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงควรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในการให้บริการอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ต่างๆ ที่มีการแปรเปลี่ยนอยู่เสมอ ได้อย่างทันท่วงที

3. **งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ได้แก่ งานสนับสนุน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ควรปรับปรุง ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในประเด็น มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเวปไซด์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ด้วยปัจจุบันระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมีการแพร่หลายและมีความสะดวกและทันสมัย โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจต้องทบทวน ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ที่มีอยู่ให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาให้มีลักษณะโดดเด่น เพื่อจูงใจประชาชนในการเข้าถึงระบบเหล่านั้น ให้มากขึ้น

4. **งานด้านโยธา** ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ควรปรับปรุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานด้านโยธา เป็นลักษณะงานที่ต้องสงบสุข เป็นลักษณะงานที่ต้องลงพัฒนาในพื้นที่ที่ยังไม่สวยงาม ไม่สะดวกสบาย ให้มีความสวยงาม พร้อมใช้ในการให้บริการประชาชน ดังนั้น จากลักษณะงานจึงต้องใช้บุคลากรส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชาย ดังนั้น ประชาชนจึงอาจมองเห็นว่าไม่ได้แสดงถึงความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เท่าใดนัก หากมีการพัฒนาในด้านนี้ เช่น การอบรมด้านบุคลิกภาพ ด้านการยิ้ม การทักทาย จะทำให้ประชาชนผู้ผ่านไปมา เกิดทัศนคติเชิงบวกเพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างยั่งยืน และรักษาระดับคุณภาพที่ดีในปัจจุบันให้ยั่งยืนยิ่งขึ้น จึงขอเสนอในเชิงนโยบาย ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ควรให้มีการทบทวนกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่มาจากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ประกอบการพิจารณา ทบทวน โดยทำสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ควรจัดงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณลักษณะการให้บริการแก่บุคลากร ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3. **ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** ควรให้มีการทบทวนช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ที่มาจากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการประกอบการพิจารณา ทบทวน โดยทำสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้ง การเปิดรับการสนับสนุนจากภาคเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษา ที่มีนวัตกรรมในด้านนี้

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรจัดให้มีหน่วยเฉพาะกิจทำหน้าที่ซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในบริเวณสำนักงาน และบริเวณที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะส่วนงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ซึ่งนอกจากเป็นการปรับปรุงสิ่งที่ชำรุดให้พร้อมใช้แล้ว อาจให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์อยู่เสมอ ให้สวยงาม มีความทันสมัย อันเป็นการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนและผู้ที่มาติดต่อยิ่งขึ้น รวมทั้ง ช่วยสร้างความสดชื่น ความกระตือรือร้น ต่อการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกด้วย

5. **ด้านผลการปฏิบัติงาน** ควรมีการทำปฏิทินแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ในแต่ละพื้นที่ โดยอาจทำล่วงหน้าเป็นแผนตลอดทั้งปี หรือ รายไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้าว่า จะมีการทำงานในพื้นที่ของประชาชนเมื่อใด อย่างไร นอกจากจะเป็นการลดการร้องเรียน หรือร้องขอตามความต้องการของประชาชนแล้ว ยังเป็นการให้ประชาชนได้เตรียมความพร้อมในการให้ความร่วมมือล่วงหน้า จะช่วยให้การปฏิบัติงานในพื้นที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อีกด้วย



## บรรณานุกรม

- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคนอื่น ๆ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- แผนยุทธศาสตร์การศึกษาระดับประเทศ พ.ศ. 2564-2570. (2565) การศึกษาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. เข้าถึงได้จาก <https://www.sat.or.th/wpcontent/uploads/2020/09/> เมื่อ 8 กันยายน 2565.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อกาให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง. ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย, หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. อินทนิลทักษิณสาร. มหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2).บัณฑิตวิทยาลัย

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**

---

แบบสำรวจฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้นต่อไป

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- |                              |  |   |                                      |
|------------------------------|--|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ                       | <input type="checkbox"/> ชาย                         | <input type="checkbox"/> หญิง                   |                                      |
| 2. อายุ                      | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี               | <input type="checkbox"/> 25-34 ปี               | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี    |
|                              | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี                    | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี               | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา             | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา                  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น       |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.      | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.    |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                   | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี       |                                      |
| 4. อาชีพ                     | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท          |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย                 |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป               | <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง          |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา           | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการเกษียณ |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน     | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....       |                                      |
| 5. ความถี่ในการมาขอรับบริการ | <input type="checkbox"/> มารับบริการครั้งแรก         |   |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> 2 - 3 ครั้ง                 |   |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง                 |   |                                      |
|                              | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง             |   |                                      |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

คะแนน	5	4	3	2	1
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบที่ชัดเจน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โฆษณามีเดีย ไลน์ เฟสบุค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด ในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก					
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย					
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ มาใช้ในการให้บริการ					
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
5. เปิดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสมกับความจำเป็น แม้ในเวลาพักเที่ยง หรือวันหยุด					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)</b>	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
มีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสำรวจ  
 คณะทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข  
ภาพการให้บริการประชาชน

- งานบริการด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน)
- งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
(งานสนับสนุน)
- งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหาร  
บริการจัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน)
- งานบริการด้านอื่น ๆ (งานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและ  
ประชาชน)
- งานบริการด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน)

## งานบริการด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน)



งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
(งานสนับสนุน)



งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานจ้างเหมาบริหารบริการ  
จัดการศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจรจากขยะมูลฝอยชุมชน)





งานบริการด้านอื่น ๆ  
(งานศูนย์ฟิตเนสรวมรถจักรยานกีฬาและประชาชน)





คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

---

321 ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร  
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี