



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2566

คณะทำงาน
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2566 นี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อันเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนา การดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ต่อไป

การดำเนินการครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ใน มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 นี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี กำหนดส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
4. งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการละ 250 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน มีผลการสำรวจ โดยสรุป ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแต่ละงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 4 งาน ที่กำหนดไว้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.1.1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 **งานด้านสาธารณสุข** (งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.2.3 ด้านผลการปฏิบัติงาน

1.3 **งานด้านการศึกษา** (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษ การจัดแข่งขันหุ่นยนต์) คิดเป็นร้อยละ 96.59 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3.2 ด้านผลการปฏิบัติงาน
- 1.3.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.4 **งานด้านเครื่องจักรกล** (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.4.1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 1.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่า ประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในระดับมากที่สุด โดยหากพิจารณาเป็นรายลักษณะงานที่ให้บริการ เห็นได้ว่า มีความพึงพอใจในอันดับสูงที่สุด ในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านโยธา รองลงมา เป็นงานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และ งานด้านเครื่องจักรกล ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามประเด็นในการประเมินหรือลักษณะการให้บริการ

ตามองค์ประกอบในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.81 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.19
- 2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.79
- 2.3 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

96.78

- 2.4 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65
- 2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62

เมื่อพิจารณาในด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในอันดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ประกาศคุณูปการ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมินในงาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การแข่งขันหุ่นยนต์ 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ จำเป็นต่อสุขภาพ และ 4) งานด้านเครื่องจักรกล ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา

การดำเนินการในครั้งนี้นำสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจากส่วนงานต่าง ๆ ใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่สนับสนุนให้การดำเนินการ ดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัด สระบุรี ต่อไป

คณะทำงาน

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์

อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์

อาจารย์พัชรี ชีวะคำณวน

กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
ประกาศศัญญาการ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
องค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	9
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.....	15
แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0	18
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ	21
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงาน ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม.....	45
ส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงาน ด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบจ.สระบุรี.....	51
ส่วนที่ 3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการด้าน การศึกษา คือ งานการใช้สวัสดิการด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี.....	58
ส่วนที่ 4 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการด้าน สาธารณสุข คือ กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ของ อบจ.สระบุรี.....	65
ส่วนที่ 5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ของ อบจ. สระบุรี.....	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	80
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	92
ภาคผนวก ข. ภาพการให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ 2566.....	96

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	13
ภาพที่ 2.2 แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0.....	18
ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	37

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการใน 4 ด้าน ในงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน 48
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ เฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 50
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 50
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 53
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 54
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 55
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 55
ตารางที่ 4.8	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน 56
ตารางที่ 4.9	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม 57
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้วัดกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 60
ตารางที่ 4.11	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้วัดกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.12	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 4.13	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
ตารางที่ 4.14	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	63
ตารางที่ 4.15	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการ ในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	64
ตารางที่ 4.16	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.17	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	68
ตารางที่ 4.18	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ตารางที่ 4.19	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 4.20	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	70
ตารางที่ 4.21	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กาย อุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.22	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	74
ตารางที่ 4.23	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	75
ตารางที่ 4.24	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76
ตารางที่ 4.25	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77
ตารางที่ 4.26	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน	77
ตารางที่ 4.27	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 1) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบคือ หนึ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไปประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล สองรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา (มาตรา 249) 2) อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3) การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน (มาตรา 250) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 240 วรรคท้าย) ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น “เปิดเผยข้อมูล” และ “รายงานผลการดำเนินงาน” ให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย (มาตรา 253) 4) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน กำหนดให้ “สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง” ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย (มาตรา 252) 5) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจำเป็นต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และ เน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, 2560, หน้า 21)

วิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565, หน้า 1)

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0 ประกอบไปด้วย 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้ 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี และ 10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูงพัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, หน้า 6)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 5) กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง รวม 76 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนที่อาศัยขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนผลการบริหารงาน เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการพัฒนาขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงได้ขอความร่วมมือให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ โดยได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้วัดธรรมดานการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และ 4) งานด้านเครื่องจักรกล ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ ปีงบประมาณ 2566

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ โดยจำแนกใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ใน มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการพัฒนาคุณภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 4) งานด้านเครื่องจักรกล ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2565 ถึง เดือน กันยายน 2566 โดยใช้จำนวนประชากร จากจำนวนประชาชน จากสำนักทะเบียนกลาง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีจำนวนประชาชน ทั้งหมด 643,828 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 400 คน เนื่องจากขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กำหนดไว้ 1,000 คน จึงเก็บข้อมูลด้วยการใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจ ในระหว่างปีงบประมาณ 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. ได้ข้อมูลเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและการปฏิบัติงาน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่สระบุรี เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)

3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว

4. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ ช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเวปไซด์ เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ และมีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่การบริการในวันหยุด เป็นต้น

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่ มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจนและสะดวก สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอเหมาะสมกับประเภทการให้บริการ ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และเปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ

7. ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ) หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม และมีการช่องทางการติดตามผล หรือ ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน

8. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้บัตรกรรม

ด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และ 4) งานด้านเครื่องจักรกล ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

บทที่ 2

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
4. แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง จะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีความสำคัญยิ่งซึ่งเป็นหลักในการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจสู่ฐานราก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, หน้า 3) มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานภายในองค์การปกครองท้องถิ่นเป็นสำคัญ (วิเชียร ตันศิริคงคล, 2563, หน้า 8-9) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญประชากรหรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และประการที่สอง สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่
4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

การปกครองประเทศของประเทศไทย ได้นำเอาหลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และ หลักการกระจายอำนาจ มาใช้ผสมผสานกัน กล่าวคือ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (สุรชัย เจนประโคน, 2554 :ออนไลน์) ได้กำหนดออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งจัดเป็นสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม โดยคณะรัฐมนตรี เป็นผู้กำหนดนโยบาย ดำเนินการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการรวมอำนาจ
2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นการแบ่งอำนาจของราชการบริหารส่วนกลาง ให้กับหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ เพื่อนำนโยบายของส่วนกลางไป ปฏิบัติในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศเป็นการดำเนินงานตามหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักการรวมอำนาจ
3. การจัดการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ ประเทศไทยใช้ควบคู่ไปกับหลักการรวมอำนาจเป็นการกระจายอำนาจของรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในรูปต่าง ๆ ซึ่งได้กำหนดให้มีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจหน้าที่ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, หน้า 69-70)

1. การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 รูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน เพื่อให้บริหารปกครองตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ 5 ประเภท คือ

1) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล

2) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ แบ่งออกได้ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

2. อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 250 มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

3. การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน

มาตรา 240 วรรคท้าย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำ บริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ รูปแบบ

มาตรา 241 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เองโดยใช้ระบบ คุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการ สับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 253 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น “เปิดเผย ข้อมูล” และ “รายงานผลการดำเนินงาน” ให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนใน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย

4. การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

มาตรา 252 ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลพื้นที่ชุมชนของตนเอง ตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญจึง กำหนดให้ “สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง” ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมา จากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดย วิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด นับว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในหน่วยของการปกครองท้องถิ่นมี อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 ซึ่งได้กำหนดให้มีหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า “องค์การ บริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) มีฐานะเป็นนิติ บุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ๆ ความ เป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มีกฎหมายที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ใน 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2552 และ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (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 บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตน เท่านั้น หากองค์กรบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

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

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมโดยตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ 2550 เป็นต้นไปให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

มีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และโดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อย กว่าร้อยละ 35 โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และคำนึงถึงรายได้ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตาม วรรคหนึ่ง ให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถ ดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลังปีงบประมาณพ.ศ. 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการ ใด เงินอุดหนุนที่จะสรรหาต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าเงินอุดหนุน ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการ จัดสรรในปีงบประมาณพ.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) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือ ร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ใน เขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การ บริหารส่วนจังหวัดด้วยการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการ พัฒนาท้องถิ่น

(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)

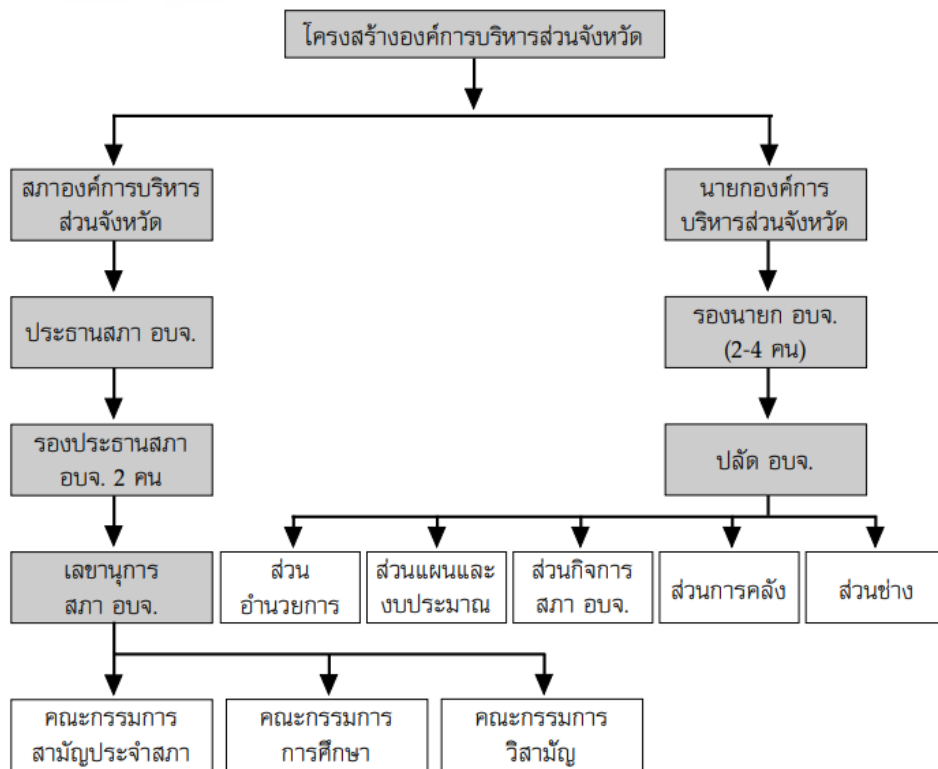
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดโดยตรง โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

(ก) ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

(ข) ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

(ค) ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

แผนภาพแสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด



ภาพ 2.1 (ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า, 2547, หน้า 8-9)

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอายุคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง และพ้นสมาชิกภาพเมื่อถึงคราวออกตามอายุของสภา ตาย ลาออก ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออก รัฐมนตรีสั่งให้ออก สภามีมติให้ออก และราษฎรลงคะแนนให้ออก

หลังการเลือกตั้งได้สมาชิกเป็นสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้เลือกสมาชิกสภาคนหนึ่งเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเลือกรองประธานสภาอีก 2 คน โดยให้ประธานสภาและรองประธานสภา ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รับมอบหมายงานจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ประเภทอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นสำนักและ กองต่างๆ ได้แก่

สำนักปลัดฯ ดูแลกิจการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

งานกิจการสภาฯ ดูแลงานฝ่ายนิติบัญญัติ(ฝ่ายสภาฯ)

กองแผนและงบประมาณรับผิดชอบเรื่อง แผนและงบประมาณของ ในองค์การบริหารส่วน จังหวัด

กองช่างรับผิดชอบทางด้านงานช่าง การก่อสร้างและซ่อมบำรุง

กองคลังดูแล ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ ทรัพย์สิน การจัดเก็บรายได้

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รับผิดชอบ งานด้านการศึกษา การศาสนาและ วัฒนธรรม

คุณค่าและความสำคัญของการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับการบริหารปกครอง ภายในพื้นที่ท้องถิ่น

ด้วยการปกครองในประเทศไทย แบ่งออกเป็น การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งแท้จริงเป็นพื้นที่เดียวกัน ซึ่งดูเหมือนจะมีการทับซ้อนกันในทางบริหาร ซึ่งประชาชนทั่วไปยัง ไม่เข้าใจการจำแนกอำนาจบริหารการจัดการพื้นที่ ระหว่างการปกครองส่วนภูมิภาคกับการปกครอง ส่วนท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2547, หน้า 53-55) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นกับจังหวัด ซึ่งอยู่ในฐานะหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ต่างเป็นหน่วย ปกครองกลาง (Intermediate Unit) ซึ่งโดยหลักการแล้วหน่วยปกครองกลางจะเป็นหน่วยที่มีหน้าที่ รับผิดชอบภารกิจที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานขนาดเล็กเมื่อพิจารณาใน แง่ของ ประชากร งบประมาณ และ บุคลากร ทำให้ไม่มีศักยภาพ หรือความคุ้มค่า ในการจัดทำบริการ สาธารณะบางประเภท ดังนั้น จึงมีการออกแบบหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลางขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ ช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดบริการสาธารณะบางอย่าง ที่หน่วยการปกครองพื้นฐานทำไม่ได้ รวมถึง การบริการสาธารณะครอบคลุมหลายพื้นที่หลายหน่วยงาน ซึ่งหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลาง (Intermediate Unit) ในประเทศไทยและประเทศอื่น ทำหน้าที่เป็นกลไกหรือเครื่องมือของรัฐบาลใน การนำนโยบายของรัฐมาปฏิบัติหรือบังคับใช้ในระดับพื้นที่ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด นับว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในหน่วยของการปกครอง ท้องถิ่น ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดจังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร โดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้งจังหวัด ทำหน้าที่ช่วยพัฒนางานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับพื้นที่ เช่น ใน ระดับตำบล โดยประสานแผนพัฒนาไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือใน การจัดสร้างระบบสาธารณูปโภค ที่เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากขาดงบประมาณ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังทำหน้าที่ในการจัดทำบริการ สาธารณะอื่น ๆ ให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง อีกด้วย

เห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เสริมเติมเต็มการให้บริการประชาชน การดูแลประชาชนในส่วนที่ส่วนราชการระดับท้องถิ่นในระดับตำบล เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือเป็นพื้นที่รอยต่อที่ไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน นับว่าเป็นบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่เล็กกว่าระดับจังหวัด ให้สามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น 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 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง

ต่อมา ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ออกใช้บังคับเพื่อเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้ 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 เกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก

สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การพ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งการกระทำผิดอันเป็นการต้องห้ามของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (พ.ศ. 2566-2570)

วิสัยทัศน์

“สนับสนุน ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลพื้นฐานของความเข้าใจในปัญหาและศักยภาพของท้องถิ่น พร้อมบูรณาการการจัดการร่วมกัน” ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริม อนุรักษ์ และ พัฒนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี และ วัฒนธรรม

ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กร และ บุคลากรสู่การบริหารจัดการที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมและพัฒนากิจการท้องถิ่น

พันธกิจ

(1) เสริมสร้างความน่าอยู่ของจังหวัดสระบุรี

(2) เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี สู่การเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง

(3) ส่งเสริมการศึกษา สืบสานวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

(4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนดำรงชีวิตตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

2. นโยบายและยุทธศาสตร์

เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ หลัก ในการดำเนินงาน 4 ด้าน พร้อมเป้าประสงค์ ในแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เป้าประสงค์

เพื่อสร้างและซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน ในเขตจังหวัดสระบุรี ให้มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์ ด้าน อื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการคมนาคมขนส่ง และ สาธารณูปโภคต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนา

พัฒนาระบบสาธารณูปโภค

2.2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

เป้าประสงค์

1) เพื่อส่งเสริม ให้ ประชาชน ในจังหวัดสระบุรี มีคุณภาพชีวิตที่ดีโดย การพัฒนาระบบ การศึกษา ระบบสาธารณสุข การดูแล เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ใช้ แรงงาน ตลอดจนการพัฒนาอาชีพ โดยน้อมนำแนว พระราชดำริ เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอันสามารถ นำรายได้มาสู่ชาวสระบุรี อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2) เพื่อให้ประชาชน ในพื้นที่จังหวัดสระบุรี มีความรู้สึก มั่นคง ปลอดภัย ในการดำรงชีวิต และ ทรัพย์สิน อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง ปัญหายาเสพติด อบายมุข ได้รับการกำจัดอย่างจริงจัง.

3) เพื่อรักษาควบคุม สิ่งแวดล้อม ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ประชาชนอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ ปราศจาก มลภาวะ คุณภาพน้ำ อากาศ เสียง ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบและจริงจัง และมีการ บริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนา

- 1) ส่งเสริมพัฒนาอาชีพสู่ความเป็นอยู่อย่างยั่งยืน
- 2) พัฒนาชุมชนน่าอยู่
- 3) เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) เสริมสร้างการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม
- 5) ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนา แหล่งท่องเที่ยว

2.3 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

เป้าประสงค์

1) เพื่อส่งเสริมการศึกษาทุกระดับของจังหวัดสระบุรี สามารถเอื้อประโยชน์ ต่อการพัฒนา คุณภาพ บุคลากรในพื้นที่อย่างทั่วถึง มีการเสริมสร้างจิตสำนึก ในด้าน ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ให้ ซึมซับเข้าสู่จิตใจ ของประชาชน

2) เพื่อส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวของจังหวัดสระบุรี โดยการ ประชาสัมพันธ์และนำ เสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและการสร้างรายได้ ให้กับประชาชน เพื่อการดำรงชีวิต ที่มีคุณภาพ

3) เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาของจังหวัดสระบุรีให้ดำรงอยู่ ตลอดจนสร้าง จิตสำนึกและความตระหนักถึงคุณค่าให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนจังหวัดสระบุรี

แนวทางการพัฒนา

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษา
- 2) ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.4 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่การบริหารจัดการที่ดี

เป้าประสงค์

เพื่อเสริมสร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการ แก่ ประชาชน ได้อย่าง ทั่วถึงและมีคุณภาพ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ท้องถิ่นของตนเอง

แนวทางการพัฒนา

- 1) ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ และ ประสิทธิภาพของบุคลากร
- 2) ส่งเสริมบริหารงานองค์กร
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566, หน้า 2-5) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล เป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพ 2.2 (ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566, หน้า 2)

1. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการ แบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาค ส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการ เองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้าง ให้สอดคล้องกับการทำงาน ในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคง เชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเอง ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่า จะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหา

ความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่างๆสามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะเป็นติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

1) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ก็จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

2) ในฐานะผู้กำกับดูแล ก็จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

3) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับได้และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ตั้งต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ร่วมกัน

ดังนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1. การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะ ให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือ

ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Government Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

3. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีความสามารถที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน|

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566, หน้า 6) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 มีดังนี้

1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผน ยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน
5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบ และในลักษณะเครือข่าย
6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

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

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย

ภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่า ประสิทธิภาพของบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวก และตอบเจตจำนงความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่า บริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร 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 อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

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

สาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559, หน้า 44-53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

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

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

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

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

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

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

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุ

ชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระเบียบวิธีการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการ เป็นภารกิจ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมาย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภท ต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้น มากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ 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 และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่

เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
- 4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครุฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มี ประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (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)

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ด้าน 4 การบริการสาธารณะ ประจำปี 2566 (2566 หน้า 1-64) โดยสรุปมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เป้าหมายเชิงคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนในท้องถิ่นในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

เป้าหมายเชิงปริมาณ ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านที่ 4 ร้อยละ 70

หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตัวชี้วัดที่ 43 – 49 จำนวน 7 ตัวชี้วัด จำนวน 35 คะแนน

เป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการในการจัดหา รักษา และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ทั้งด้านไฟฟ้าสาธารณะ ถนน ทางเดิน และทางเท้า น้ำประปา รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

หน่วยที่ 2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตัวชี้วัดที่ 50 – 65 จำนวน 16 ตัวชี้วัด จำนวน 80 คะแนน

เป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุข การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมเพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในสังคมในการเข้าถึงโอกาสในด้านต่าง ๆ ทั้งในเด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสผู้พิการ และผู้ไร้ที่พึ่ง

หน่วยที่ 3 ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ตัวชี้วัดที่ 66 – 69 จำนวน 4 ตัวชี้วัด

เป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น/เศรษฐกิจฐานราก ทั้งในด้านการส่งเสริมกิจการตลาด การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้เศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นเติบโตและรายได้ของคนในชุมชนเพิ่มขึ้น

หน่วยที่ 4 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตัวชี้วัดที่ 70 จำนวน 1 ตัวชี้วัด

เป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการในการส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาในท้องถิ่น โดยท้องถิ่นมีฐานข้อมูลภูมิปัญญาในท้องถิ่นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นฐานของการสร้างทุนทางสังคมของชุมชนท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาเป็นพลังที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

หน่วยที่ 5 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ตัวชี้วัดที่ 71 – 75 จำนวน 5 ตัวชี้วัด จำนวน 25 คะแนน

เป้าหมาย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเตรียมความพร้อม ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสาธารณภัย และป้องกันแก่ประชาชน และการเสริมสร้างสนับสนุนการปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนน ทั้งของประชาชนและเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสนับสนุน ส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขยาเสพติดเพื่อร่วมรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน

หน่วยที่ 6 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัด
ที่ 76 – 90 จำนวน 15 ตัวชี้วัด จำนวน 75 คะแนน

เป้าหมาย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและสร้างสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

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

เชลลี (Shelly, 1975, p.215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้ในเชิงลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นความเป็นรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

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

ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

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

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เนิ่น ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดซึบการเลียนแบบของพ่อและแม่และคนรอบข้างไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981, p.1) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลการตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

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 ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

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 และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่ง่ายโย่งนับถือ

ยิเซลลี & 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. ตัวงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธี

2. เงินเดือน (Money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกัน

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น บนพื้นฐานความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ การให้คำปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 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 ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็必将ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกรอคอย เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความรู้สึกรอคอยที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรายก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความรู้สึกรอคอย เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความรู้สึกรอคอยที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. การตรวจสอบและความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่น

ที่เป็นประโยชน์มากประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้เป็นอย่างดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด งานการให้บริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (งานรับ - ส่งหนังสือ งานสารบรรณกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์) งาน

การให้บริการด้านการตรวจเยี่ยมบ้านนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบ และงานการให้บริการ ชุดเจาะ เป่า ล้าง บ่อน้ำบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัด นครสวรรค์ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.14 โดยเมื่อ พิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ชุดเจาะ เป่าล้าง บ่อน้ำ บาดาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.34 รองลงมาได้แก่ งานการให้บริการด้าน การตรวจเยี่ยมบ้านนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และงานให้บริการนักท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.05 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานการให้บริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (งานรับ - ส่ง หนังสือ งานสารบรรณกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.95

ทวนธง ครุฑจ้อน,ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อภิรดี จิโรภาส (2564,บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ตประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและเป็นแนวทางในการ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เป็นการ วิจัยเชิงผสมผสานกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต จำนวน 1,267 คนและผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามและแนว คำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน และการสร้าง ข้อสรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขา โตะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล ตามลำดับ สำหรับรายด้านบริการเป็น ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจ ให้กับผู้รับบริการในการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีนโยบาย เกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงมีทัศนับริเวณสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ควรมีการจัด บริเวณหรือพื้นที่สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการงานการจ่ายเงิน และควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่ อาจจะทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาโตะแซะ

คณะวิจัย วิทยาลัยสันตพล (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึง พอใจผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 งาน กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 350 ราย ซึ่งได้มา จากการเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Herbert Askin

and Raymond R. Colton การเลือกสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 99.40 รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.94 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 98.80 งานด้านสาธารณสุข มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.92 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 98.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 คิดเป็น คะแนนเท่ากับร้อยละ 98.00 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 97.60 ดังนั้น ภาพรวมคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 98.40

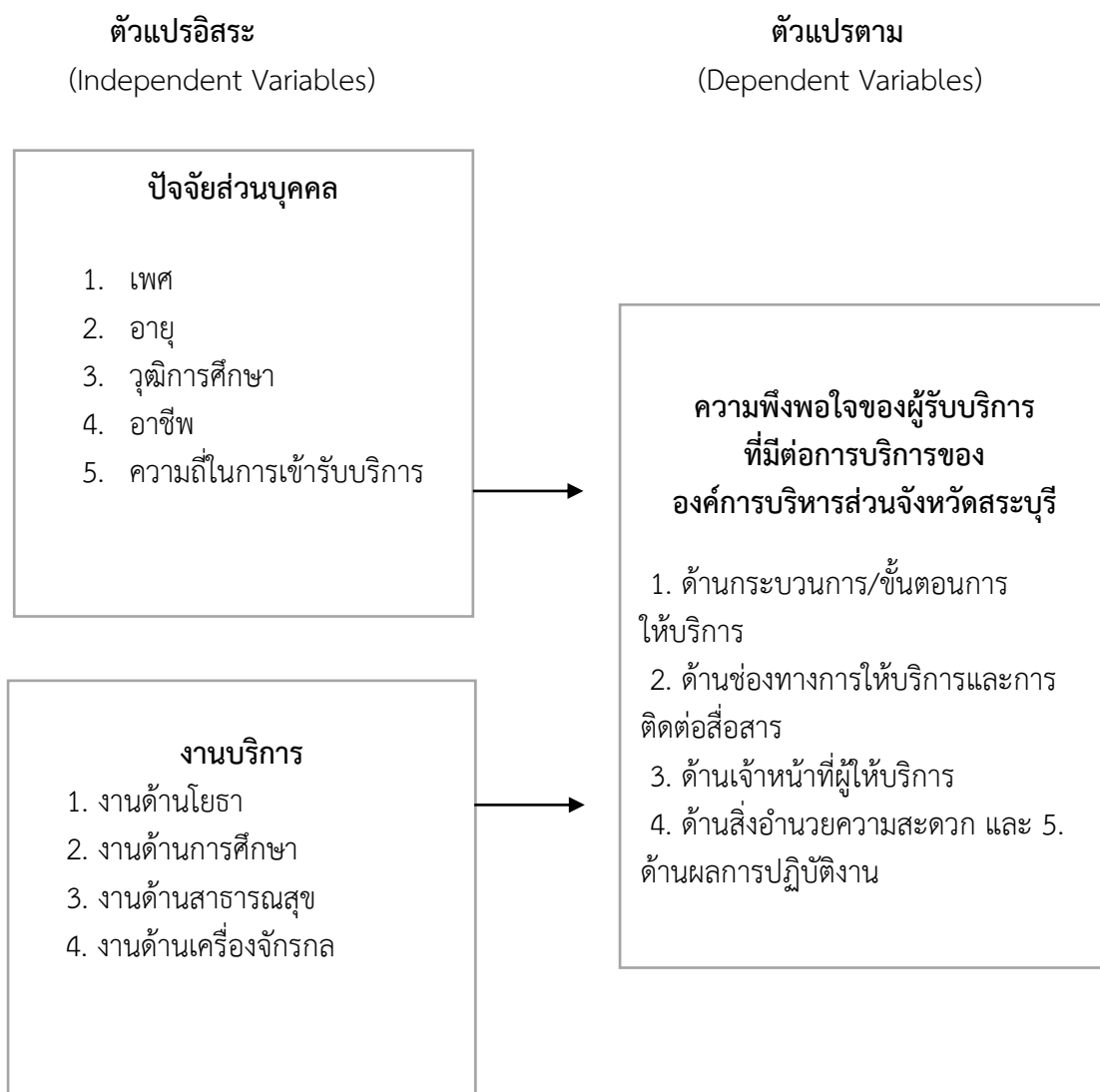
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565, บทคัดย่อ) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการของ โรงเรียนบ้านแม่ฮ่องสอน ตำบลแม่ฮ่องสอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ งานด้านบริการอาคารสถานที่แก่หน่วยงานภายนอก งานด้านการบริการดนตรีไทยในพิธีต่าง ๆ และงานด้านส่งเสริมให้บุคลากรออกบริการชุมชน ด้านการศึกษา ด้านส่งเสริมการอ่าน และอำนวยความสะดวกตามที่ชุมชนร้องขอ 2) โครงการสนับสนุนรถตุ๊กตาสีฟ้า ๓ คัน เทศบาลตำบลยุ้ว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 3) งานซ่อมแซมถนนลูกรังพร้อมบดอัดแน่น สายบ้านน้ำซุ้ม หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านปาง อำเภอลำดอง จังหวัดเชียงใหม่ เชื่อมแหล่งท่องเที่ยวถ้ำตึกแดนเชิงอนุรักษ์ และโครงการตามพระราชดำริศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง ตำบลบ้านปางอำเภอลำดอง จังหวัดเชียงใหม่ และ 4) โครงการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) Moderna มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่วัดประสิทธิภาพของการบริการ จากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.79)คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเท่ากับ 10 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเท่ากับ 10 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) สิ่งอำนวยความสะดวก (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ขั้นตอนการให้บริการ และ (4) ช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัดจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ/งานบริการของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการ ดังนี้ คุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเท่ากับ 10 คะแนน ความคุ้มค่าของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเท่ากับ 10 คะแนน ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งเท่ากับ 10 คะแนน ทั้งนี้ ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการในด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ได้แก่ 1) คุณภาพของบริการ 2) ความคุ้มค่าของภารกิจ และ 3) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นในแต่ละโครงการ/งานบริการ ดังต่อไปนี้ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่งอนชัยเหล็ก ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนในการสร้างห้องน้ำเพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสร้างลานจอดรถ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ได้ใช้ลานสนามบาสเกตบอลเป็นลานจอดรถ ซึ่งไม่เพียงพอต่อจำนวนรถที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนากิจกรรมด้านกีฬา เช่น การจัดทำลู่วิ่งมาตรฐาน และสระว่ายน้ำ เป็นต้น และ 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรขยายการศึกษาให้ถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อสะดวกต่อนักเรียนที่ไม่ต้องเดินทางไกลไปเรียนยังโรงเรียนในตัวเมืองอำเภอ และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองด้วยโครงการสนับสนุนรถดูสิ่งปฏิกูล ณ เทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มจำนวนรถดูสิ่งปฏิกูลให้มากขึ้น เพื่อสามารถบริการให้ชุมชนได้อย่างทั่วถึง และ 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อขอรับการสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการงานซ่อมแซมถนนลูกรังพร้อมบดอัดแน่น สายบ้านน้ำซุ่ม หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านปาง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เชื่อมแหล่งท่องเที่ยวถ้ำตักแดนเชิงอนุรักษ์และโครงการพระราชดำริศูนย์พัฒนา โครงการหลวงทุ่งเริง ตำบลบ้านปาง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้ 1) เป็นโครงการที่ดี ควรมีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี 2) ควรทำเป็นถนนคอนกรีตเพื่อประโยชน์ระยะยาว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชนและการขนส่งสินค้าการเกษตร และการท่องเที่ยว และ 3) ควรขุดร่องน้ำ เนื่องจากเวลาที่ฝนตกน้ำฝนจะพัดพาดินบนถนนไปด้วย ทำให้ถนนเกิดเป็นหลุม และกลับมาพังชำรุดเหมือนเดิม โครงการจัดหาวัดขึ้นป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โค วิด -19) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้ 1) ยอยากให้ลงพื้นที่ที่มีความห่างไกลจากตัวเมือง และ

ปราศจากการเข้าถึงของข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง 2) การตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับวัคซีนไม่สามารถตรวจสอบได้บนเว็บไซต์ รวมถึงความขัดข้องในการติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ และควรมีการจัดวางพัดลมให้ผู้ที่กำลังรอการเข้ารับฉีดวัคซีนด้านนอกอาคาร 3) ควรมีการบริการน้ำดื่มให้กับผู้เข้ารับการฉีดวัคซีน 4) ควรมีการแยกกลุ่มระหว่างผู้รับวัคซีนทำการลงทะเบียนแล้ว และผู้รับวัคซีนประเภท Walk-in เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้มาใช้บริการ 5) ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจนกว่านี้ และ 6) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ควรปรับปรุง เนื่องจากความพร้อมของคู่สายและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้ 1) ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนัก/กอง/ฝ่ายงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านบทบาทหน้าที่ การบริการสาธารณะและกฎหมายท้องถิ่นผ่านกระบวนการหลายหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่ายและลดขั้นตอนในการให้และการรับบริการ 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรรักษามาตรฐานการบริการในทุก ๆ ด้าน โดยการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)



ภาพ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ 2566 นี้ ผู้วิจัยดำเนินการในรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 643,828 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2565 ถึง เดือน กันยายน 2566 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี, หน้า 23)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 400 คน แต่ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 1,000 คน เพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตงานจ้าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และ งานด้านเครื่องจักรกล ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยทำการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดำเนินการสร้างการสร้างเครื่องมือคุณภาพ ตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ แนวคิด ประกาศ และข้อกฎหมาย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. ศึกษาการบริหารงาน และผลการบริหารงานในช่วงเวลา 3 ปี ย้อนหลัง เพื่อค้นหาประเด็นสำคัญในการประเมิน เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัย และบริบทของหน่วยงานยิ่งขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดข้อคำถามที่ครอบคลุมองค์ประกอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณา ความเที่ยงและความตรง โดยกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมใน 3 ด้านประกอบด้วย ด้านการบริหารหน่วยงานด้านการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารส่วนราชการ และ ด้านวิจัยและสถิติ เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยง ความตรง ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.933 แล้วนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. ทดสอบแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค หรือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่า 0.975 ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทำให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ดังรายละเอียดแบบสอบถามต่อไปนี้

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ประกอบด้วย ส่วนต่างๆ ที่สำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตามสภาพจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานที่เข้ารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ 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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป ดำเนินการด้วยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ระหว่างปีงบประมาณ 2566 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ใน งานบริการละ 250 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 1,000 ตัวอย่าง ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ในงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 4 งาน ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการกายอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
4. งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

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 คณะผู้ศึกษาทำการ การประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพจาก ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ร้อยละ (percentage) มีสูตร ดังนี้ (ธำนิษฐ์ 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 (ธำนิษฐ์ 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

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ความพึงพอใจหรือความต้องการ 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 โดยผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล มาปรับเป็นค่าร้อยละ โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยกำหนด ค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละเทียบระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

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 จากงานบริการ 4 ด้าน ๆ ละ 250 คน จากงานบริการ ดังนี้ 1) งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบจ.สระบุรี 2) งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี 3) งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ของ อบจ.สระบุรี และ 4) งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา อบจ.สระบุรี รวมทั้งสิ้น 1,000 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยแบบสอบถาม มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน ครอบคลุมองค์ประกอบประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาจากการให้บริการของหน่วยงาน ในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

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) คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน โดยนำเสนอผลในภาพรวมและจำแนกรายงานที่ให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงาน ทั้ง 4 ด้านในภาพรวม

ส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 4 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการด้านสาธารณสุข คือ กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ของ อบจ. ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยมีผลสรุปการศึกษา รายงานตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

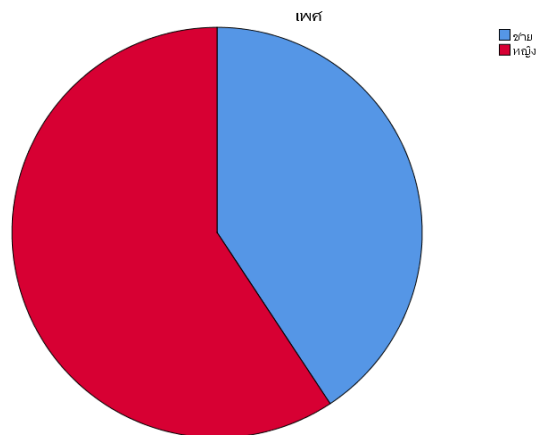
ส่วนที่ 1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงานทั้ง 4 ด้านในภาพรวม

รายงานสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ปีงบประมาณ 2566 คือ 1) งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบจ.สระบุรี 2) งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี 3) งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ของ อบจ.สระบุรี และ 4) งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา อบจ.สระบุรี โดยเสนอผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังนี้

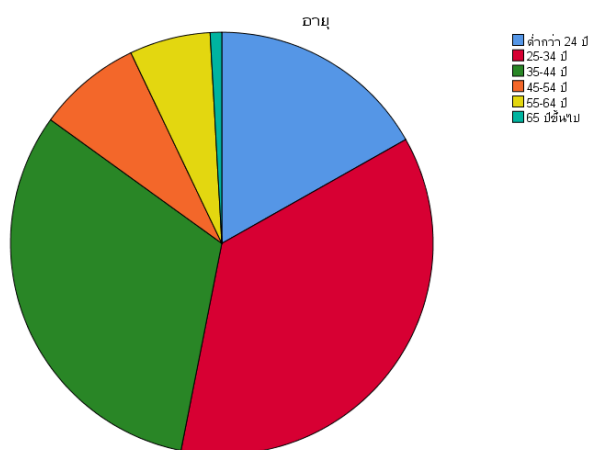
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 59.30 และ เพศชาย ร้อยละ 40.70 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



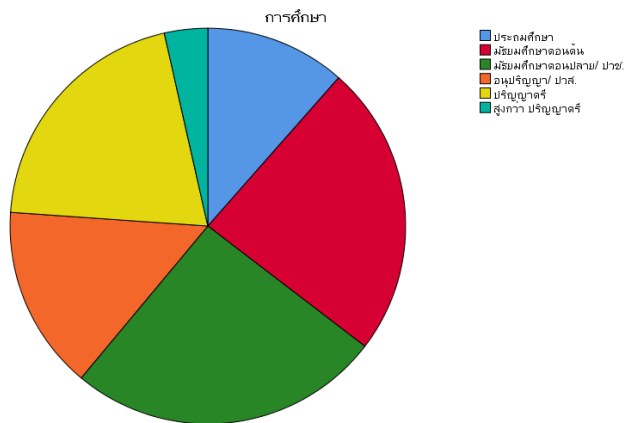
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ร้อยละ 36.30 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 31.90 และ กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี ร้อยละ 16.80 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



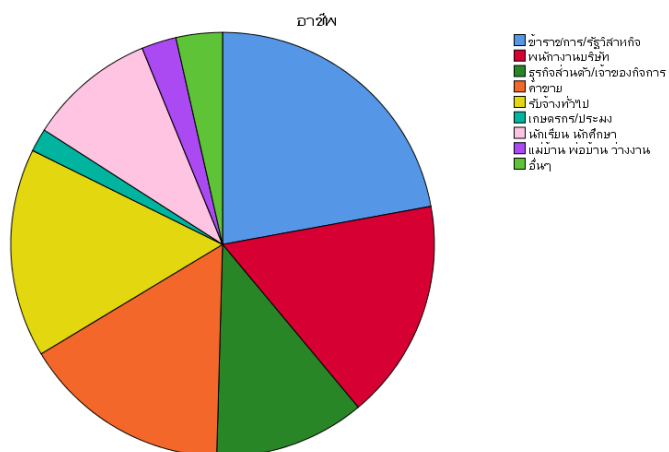
3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 25.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.90 ระดับ และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.40 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.10 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 16.80 และ อาชีพค้าขาย และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คือ ร้อยละ 15.90 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



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

นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการใน 4 ด้าน ในงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.429	4	97.08	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	0.675	1	97.76	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.403	2	97.62	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.429	3	97.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.508	5	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.87	0.515		97.35	10
งานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์)					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.423	3	96.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.81	0.463	4	96.28	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.480	1	97.36	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.519	5	96.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.484	2	96.72	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.442		96.59	10
งานด้านสาธารณสุข (งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ)					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.429	1	97.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.83	0.675	4	96.60	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.403	2	97.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.429	5	96.56	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.508	3	97.04	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.515		97.00	10
งานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง)					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.505	4	95.88	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.84	0.422	1	96.88	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.383	2	96.68	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.439	3	96.32	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.78	0.440	5	95.64	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.387		96.28	10
รวมเฉลี่ย 4 ด้าน	4.84	0.508		96.81	

เมื่อพิจารณาตามลักษณะการให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 4 งาน ที่กำหนดไว้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.508) คิดเป็นร้อยละ 96.81 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.675) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.403) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.429)

งานด้านสาธารณสุข (งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.429) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.403) และ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.508)

งานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การแข่งขันหุ่นยนต์) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.442) คิดเป็นร้อยละ 96.59 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.480) ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.484) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.423) และ

งานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.387) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.422) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.433) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.439)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ภาพรวม 4 งาน					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.446	2	96.79	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.84	0.559	3	96.78	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.417	1	97.19	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.454	5	96.62	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.83	0.485	4	96.65	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.508		96.81	10

เมื่อพิจารณาตาม องค์ประกอบในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.508) คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.417) คิดเป็นร้อยละ 97.19

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.446) คิดเป็นร้อยละ 96.79

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.559) คิดเป็นร้อยละ 96.78

ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.485) คิดเป็นร้อยละ 96.65

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.454) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.87	0.515	1	97.35	10
2. งานด้านการศึกษา (การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์)	4.83	0.442	3	96.59	10
3. งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ)	4.85	0.515	2	97.00	10

งานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
4. งานด้านเครื่องจักรกล (การให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา)	4.81	0.387	4	96.28	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.665		96.81	10

เมื่อพิจารณาตามลักษณะการให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 4 งาน ที่กำหนดไว้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.665) คิดเป็นร้อยละ 96.81 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.35

งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.00

งานด้านการศึกษา (การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การแข่งขันหุ่นยนต์) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.442) คิดเป็นร้อยละ 96.59

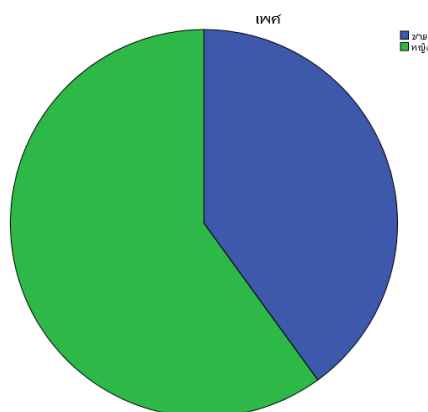
งานด้านเครื่องจักรกล (การให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.387) คิดเป็นร้อยละ 96.28

ส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังนี้

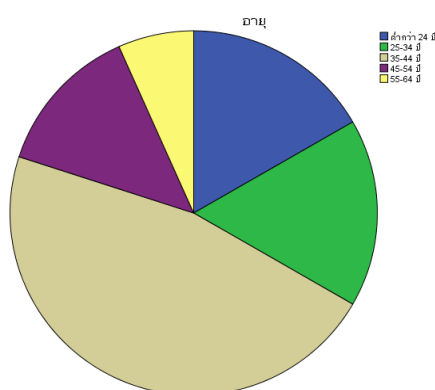
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศชาย ร้อยละ 40.00 และ เพศหญิง ร้อยละ 60.00 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



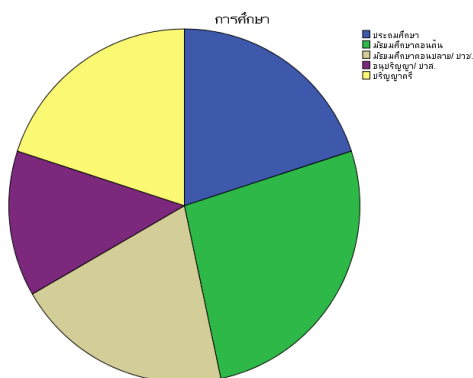
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 46.70 กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี และ กลุ่มอายุ 25-34 ปี มีค่าที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 16.70 และ กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 13.30 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



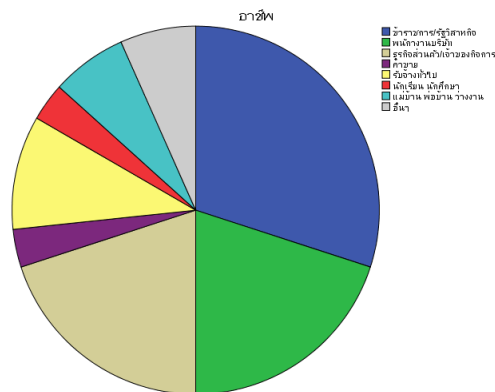
3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 26 ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรี มีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 20 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30 พนักงานบริษัท และ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 20 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.78	0.490	5	95.60	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.85	0.675	4	97.00	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	4.88	0.626	2	97.60	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.87	0.682	3	97.40	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.89	0.563	1	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.429		97.08	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85 , S.D. = 0.429) คิดเป็นร้อยละ 97.08

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.563) คิดเป็นร้อยละ 97.80

รองลงมา มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.626) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และ

อันดับสาม มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.682) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เป็นต้น	4.86	0.629	5	97.20	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.682	3	97.80	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทาง ทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.90	0.629	2	98.00	10
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.92	0.490	1	98.40	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น	4.87	0.571	4	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.89	0.675		97.76	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมียุทธศาสตร์รวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.675) คิดเป็นร้อยละ 97.76 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.629) คิดเป็นร้อยละ 98.40

มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.629) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ

มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.682) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.507	1	98.40	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.84	0.681	4	96.80	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.90	0.572	2	98.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.89	0.509	3	97.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.571	5	96.60	10
รวมเฉลี่ย	4.88	0.403		97.52	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.403) คิดเป็นร้อยละ 97.52 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.507) คิดเป็นร้อยละ 98.40

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.572) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.509) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.86	0.571	5	97.20	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	4.88	0.571	2	97.60	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ	4.92	0.728	1	98.40	10
4. ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.87	0.571	3	97.40	10
5. เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.87	0.509	3	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.88	0.429		97.60	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.429) คิดเป็นร้อยละ 97.60 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.728) คิดเป็นร้อยละ 98.40

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และ ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และ เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.509) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.89	0.572	1	97.80	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.87	0.571	2	97.40	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.81	0.621	4	96.20	10

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
4. การให้บริการมีประโยชน์ คຸ່ມค่า ต่อประชาชน โดยส่วนรวม	4.84	0.629	3	96.80	10
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.79	0.675	5	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.508		96.80	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.508) คิดเป็นร้อยละ 96.80 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.572) คิดเป็นร้อยละ 97.80

การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ การให้บริการมีประโยชน์ คຸ່ມค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.629) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ภาพรวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.429	5	97.08	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	0.675	1	97.76	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.403	2	97.52	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.429	2	97.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.508	4	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.87	0.515		97.35	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.35 สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.675) คิดเป็นร้อยละ 97.76

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.429) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.403) คิดเป็นร้อยละ 97.52

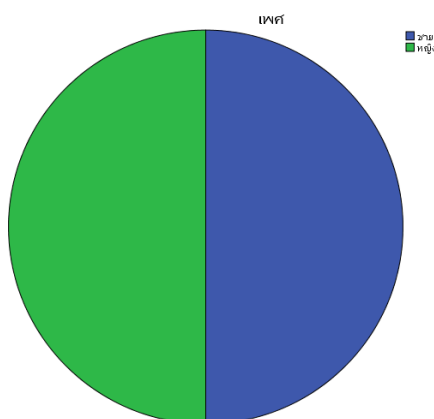
อันดับที่ 3 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.508) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ส่วนที่ 3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังนี้

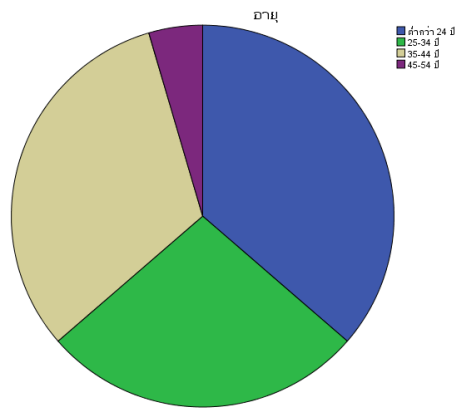
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 50.00 และ เพศชาย ร้อยละ 50.00 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



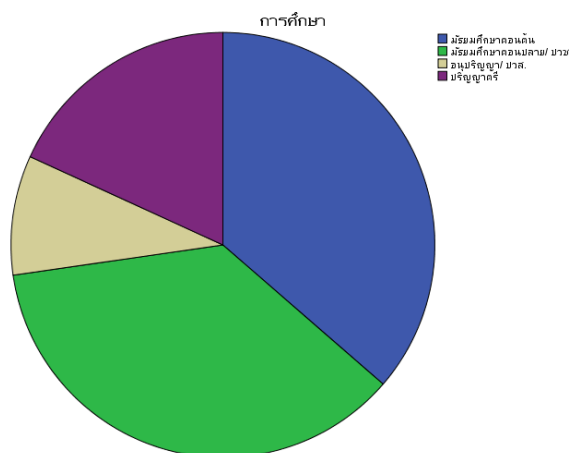
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี ร้อยละ 36.40 กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 27.30 และ กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 31.80 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



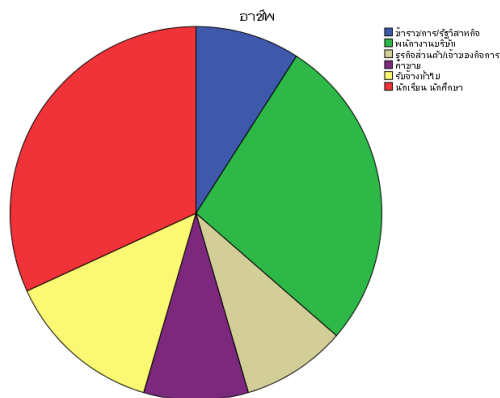
3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีค่าเท่ากันคือ ร้อยละ 36.40 และ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 18.20 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.30 พนักงานบริษัท ร้อยละ 27.30 และ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.60 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.79	0.512	5	95.80	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.82	0.684	4	96.40	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	4.84	0.658	2	96.80	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.83	0.640	3	96.60	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.87	0.750	1	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.423		96.60	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83 , S.D. = 0.423) คิดเป็นร้อยละ 96.60 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.750) คิดเป็นร้อยละ 97.40

มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.658) คิดเป็นร้อยละ 96.80

มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.640) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งาน การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เป็นต้น	4.78	0.468	4	95.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.84	0.907	2	96.80	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	0.733	3	96.60	10
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.89	0.703	1	97.80	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น	4.73	0.684	5	94.60	9
รวมเฉลี่ย	4.81	0.463		96.28	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ งาน การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.463) คิดเป็นร้อยละ 96.28 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.703) คิดเป็นร้อยละ 97.80

มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.907) คิดเป็นร้อยละ 96.80

มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.733) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งาน การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.89	0.590	1	97.80	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.86	0.750	4	97.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.733	3	97.40	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.88	0.703	2	97.60	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.501	5	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.87	0.480		97.36	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมี ค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.480) คิดเป็นร้อยละ 97.36

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.590) คิดเป็น ร้อยละ 97.80

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.703) คิดเป็นร้อยละ 97.60

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.733) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านการศึกษา (งาน การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.71	0.78	5	94.20	9
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	4.85	0.722	2	97.00	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ	4.87	0.733	1	97.40	10
4. ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.73	0.75	4	94.60	9
5. เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.84	0.738	3	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.519		96.00	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี ค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.519) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.733) คิดเป็นร้อยละ 97.40

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.722) คิดเป็นร้อยละ 97.00

เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.738) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านการศึกษา (งาน การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.88	0.631	1	97.60	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.87	0.710	2	97.40	10

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.78	0.575	5	95.60	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน โดยส่วนรวม	4.86	0.813	3	97.20	10
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.79	0.767	4	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.484		96.72	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย รวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.519) คิดเป็นร้อยละ 96.00

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.631) คิดเป็นร้อยละ 97.60

การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.710) คิดเป็นร้อยละ 97.40

การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.813) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านการศึกษา (งาน การใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี) ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.423	3	96.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.81	0.463	4	96.28	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.480	1	97.36	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.519	5	96.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.484	2	96.72	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.442		96.59	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา ได้แก่ งานการใช้ นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.83 , S.D. = 0.442) คิดเป็นร้อยละ 96.59 สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.= 0.480) คิดเป็นร้อยละ 97.36

อันดับที่ 2 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.= 0.484) คิดเป็นร้อยละ 96.72

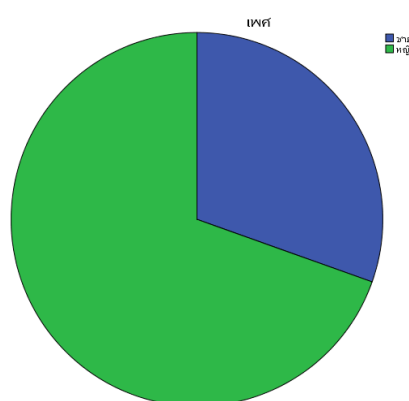
อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.= 0.423) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ส่วนที่ 4 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จากการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

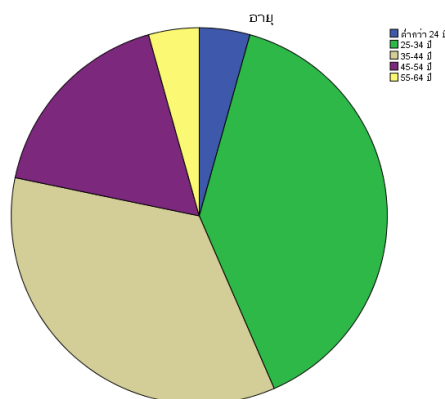
จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 69.60 และ เพศชาย ร้อยละ 30.40 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

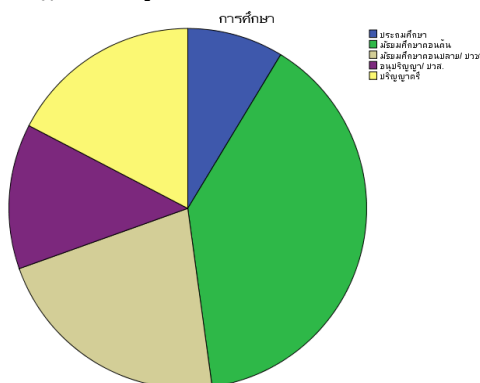
จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-

34 ปี ร้อยละ 39.10 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 34.80 และ กลุ่มอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 17.40 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



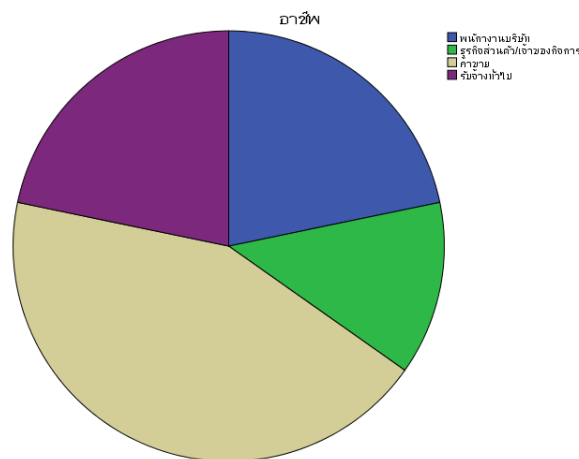
3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 39.10 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 21.70 และ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.40 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาชีพค้าขาย ร้อยละ 43.50 อาชีพพนักงานบริษัท และ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่าร้อยละที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 21.70 ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.92	0.507	1	98.40	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.86	0.869	4	97.20	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	4.87	0.650	3	97.40	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.91	0.902	2	98.20	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.694	5	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.88	0.539		97.60	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.539) คิดเป็นร้อยละ 97.60 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.507) คิดเป็นร้อยละ 98.40

มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.902) คิดเป็นร้อยละ 98.20

มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.650) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.703	1	98.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.706	4	95.60	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.69	0.767	5	93.80	10
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.87	0.793	3	97.40	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น	4.89	0.765	2	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.551		96.60	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.551) คิดเป็นร้อยละ 96.60 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค หน้าเว็บไซต์ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.703) คิดเป็นร้อยละ 98.40

มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.765) คิดเป็นร้อยละ 97.80

จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D.= 0.793) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และ ปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.90	0.507	2	98.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.86	0.681	3	97.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.91	0.572	1	98.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.82	0.509	4	96.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.81	0.571	5	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.86	0.403		97.20	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และ ปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.403) คิดเป็นร้อยละ 97.20 แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.572) คิดเป็นร้อยละ 98.20

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.507) คิดเป็นร้อยละ 98.00

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.681) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สรรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการ ประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.86	0.571	1	97.20	10
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	4.76	0.571	5	95.20	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการ ให้บริการ	4.86	0.728	1	97.20	10
4. ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.85	0.571	3	97.00	10
5. เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.81	0.509	4	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.429		96.56	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย มีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.429) คิดเป็นร้อยละ 96.56

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.728) คิด เป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ

เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.509) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สรรบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.87	0.572	2	97.40	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.88	0.571	1	97.60	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.82	0.621	5	96.40	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม	4.85	0.629	3	97.00	10
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.84	0.675	4	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.508		97.04	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.508) คิดเป็นร้อยละ 97.04

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.571) คิดเป็นร้อยละ 97.60

การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.572) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ

การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.629) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4.21 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.429	1	97.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.83	0.675	4	96.60	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.403	2	97.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.429	4	96.56	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.508	3	97.04	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.515		97.00	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (กายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อม เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.515) คิดเป็นร้อยละ 97.00

สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.429) คิดเป็นร้อยละ 97.60

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.403) คิดเป็นร้อยละ 97.20

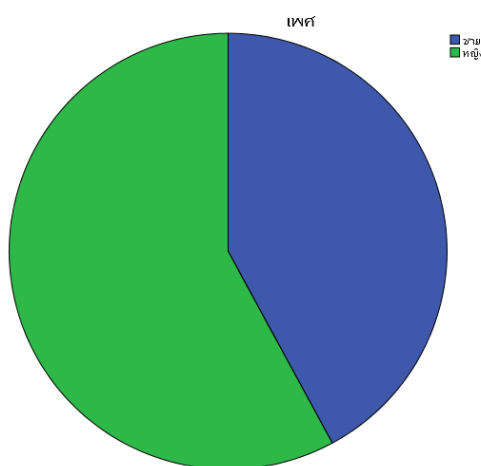
อันดับที่ 3 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.508) คิดเป็นร้อยละ 97.04

ส่วนที่ 5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน งานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ของ อบจ.สระบุรี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

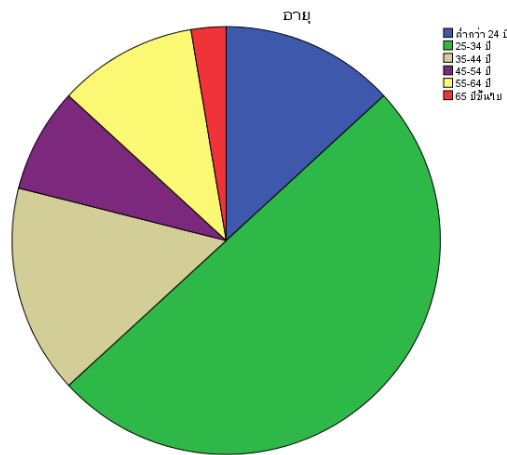
จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพศหญิง ร้อยละ 57.90 และเพศชาย ร้อยละ 42.10 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

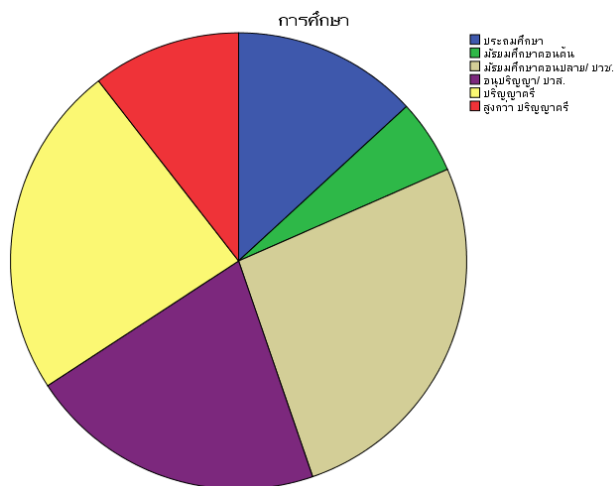
จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนก

ตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 50.00 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 15.80 และ กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี ร้อยละ 13.20 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



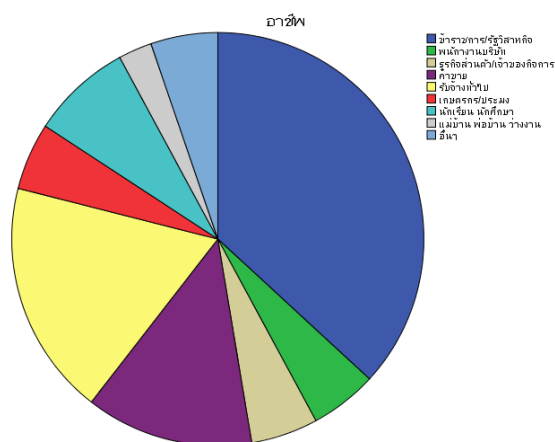
3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 26.30 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.70 และ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 21.10 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



4. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูล พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 36.80 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.40 และ ค้าขาย ร้อยละ 13.20 ปรากฏดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำเสนอผลด้วย ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.82	0.541	1	96.40	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.78	0.552	4	95.60	10
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน	4.76	0.603	5	95.20	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.81	0.547	2	96.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.638	3	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.79	0.505		95.88	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.505) คิดเป็นร้อยละ 95.88

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.541) คิดเป็นร้อยละ 96.40

มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.547) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.638) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.23 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เป็นต้น	4.82	0.503	4	96.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.474	1	97.80	10
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.87	0.542	2	97.40	10
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ	4.83	0.503	3	96.60	10
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น	4.81	0.554	5	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.422		96.88	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.422) คิดเป็นร้อยละ 96.88

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.474) คิดเป็นร้อยละ 97.80

มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.542) คิดเป็นร้อยละ 97.40

จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.503) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.24 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.460	4	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.85	0.457	3	97.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.437	1	97.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.86	0.512	2	97.20	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว	4.78	0.603	5	95.60	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.383		96.68	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.383) คิดเป็นร้อยละ 96.68

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.437) คิดเป็นร้อยละ 97.60

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.512) คิดเป็นร้อยละ 97.20

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.457) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4.25 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสะดวก	4.78	0.534	5	95.60	10
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย	4.83	0.474	2	96.60	10
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ	4.81	0.554	3	96.20	10
4. ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.87	0.393	1	97.40	10
5. เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.79	0.574	4	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.82	0.439		96.32	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.439) คิดเป็นร้อยละ 96.32

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.393) คิดเป็นร้อยละ 97.40

สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.474) คิดเป็นร้อยละ 96.60

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.554) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.26 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.71	0.515	4	94.20	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.67	0.534	5	93.40	10

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.80	0.446	3	96.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม	4.87	0.490	1	97.40	10
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	4.86	0.490	2	97.20	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.440		95.64	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.440) คิดเป็นร้อยละ 95.64

แสดงข้อมูลเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.490) คิดเป็นร้อยละ 97.40

มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.490) คิดเป็นร้อยละ 97.20

มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.446) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.27 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

รวม 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.505	4	95.88	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.84	0.422	1	96.88	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.383	2	96.68	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.439	3	96.32	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.78	0.440	5	95.64	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.387		96.28	10

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา) ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.387) คิดเป็นร้อยละ 96.28 สามารถเรียงลำดับความต้องการจากค่าเฉลี่ย ในระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.422) คิดเป็นร้อยละ 96.88

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.383) คิดเป็นร้อยละ 96.68

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.439) คิดเป็นร้อยละ 96.32

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว วัตถุประสงค์การวิจัย ที่ได้กำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ และ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

โดยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษาการจัดแข่งขันหุ่นยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
4. งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ) ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการกายอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อม และ งานด้านเครื่องจักรกล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวม จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานบริการละ 250 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน จากงานบริการ 4 ด้าน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

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

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน 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 5 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

มีผลสรุปการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสรุป ดังนี้

ด้านข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.30 และ เพศชาย ร้อยละ 40.70 จำแนกตามอายุ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มอายุ 25-34 ร้อยละ 36.30 กลุ่มอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 31.90 และ กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี ร้อยละ 16.80 วุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 25.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.90 ระดับ และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.40 จำแนกตามอาชีพ แสดงข้อมูลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.10 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 16.80 และ อาชีพค้าขาย และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คือ ร้อยละ 15.90

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ นำเสนอ ใน 2 ลักษณะ คือ จำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ และ ตามลักษณะการให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแต่ละงานบริการ** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 4 งาน ที่กำหนดไว้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 **งานด้านโยธา** (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.1.1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 **งานด้านสาธารณสุข** (งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.2.3 ด้านผลการปฏิบัติงาน

1.3 งานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์)

คิดเป็นร้อยละ 96.59 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3.2 ด้านผลการปฏิบัติงาน
- 1.3.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.4 งานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง) คิดเป็น

ร้อยละ 96.28 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.4.1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 1.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่า ประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในระดับมากที่สุด โดยหากพิจารณาเป็นรายลักษณะงานที่ให้บริการ เห็นได้ว่า มีความพึงพอใจในอันดับสูงที่สุด ในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านโยธา รองลงมา เป็นงานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และ งานด้านเครื่องจักรกล ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามประเด็นในการประเมินหรือลักษณะการให้บริการ

ตามองค์ประกอบในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.81 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.19
- 2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.79
- 2.3 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.78
- 2.4 ด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65
- 2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62

เมื่อพิจารณาในด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในอันดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ นั้น จำแนกผลการวิจัยออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

จำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ และ ตามลักษณะการให้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามการให้บริการของแต่ละงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสูงสุด ทั้งนี้ การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุด รวมไปถึงคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะที่ดีตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริง ต้องรับทราบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนเสียก่อน โดยให้ประชาชนในชุมชน /พื้นที่ เป็นผู้ตัดสินใจ

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงต้องเป็นไปตามข้อกำหนดทั่วไปของกฎหมายควบคุมอาคาร ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้จึงเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีกฎหมายควบคุมอาคารเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยน้ำเสียลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ โดยกฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย

1) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมายแม่บท

2) กฎกระทรวง ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาต รายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

3) ข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่าง ๆ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม โดยแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องถิ่นที่มีความเจริญ มีการก่อสร้างอาคารค่อนข้างหนาแน่น หากท้องถิ่นใดต้องการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยจะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในท้องถิ่นนั้น ๆ หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม ตามกฎหมายว่าด้วยผังเมืองเสียก่อน กฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับใช้ เมื่อมีประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในท้องถิ่นใดก็ตามมักเรียกท้องถิ่นนั้นว่า “เขตควบคุมอาคาร” หรือหากเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้ว การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในท้องถิ่นนี้ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนกระทำการดังกล่าว แต่สำหรับอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุมนุมคน และโรงแรมสรรพ ไม่ว่าจะทำก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารตรงที่ใดก็ตาม จะเป็นในเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคาร ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนทุกครั้ง โดย “เจ้าพนักงานท้องถิ่น” คือ

- ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล
- นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา
- ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำหรับ

ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

กฎหมายควบคุมอาคารมีวัตถุประสงค์ในการควบคุมอาคารให้มั่นคงแข็งแรง และมีความปลอดภัยต่อประชาชนที่เข้าไปใช้สอยในอาคาร ที่ผ่านมากฎหมายควบคุมอาคารมีการกำหนดมาตรการในการควบคุม 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการออกแบบ 2) ขั้นตอนการอนุญาตก่อสร้าง 3) ขั้นตอนการก่อสร้าง 4) ขั้นตอนการใช้ (สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร, 2552 หน้า 1-21)

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงนำไปสู่การวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง โดยมองเห็นปัญหา มีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และพัฒนามาสู่การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะการให้บริการ

พบว่า ประเด็นการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสูงที่สุดโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด ให้เป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างคุณค่า และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566, หน้า 6) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผน ยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน
- 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
- 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
- 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี

10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.19 สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี นั้นมีสถานการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น ๆ ซึ่งคุณภาพการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยนำเสนอใน 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากผลการสำรวจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน แต่ยังคงสามารถพัฒนาการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ดังวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี “สาธารณูปโภคมาตรฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี” เพื่อเสริมสร้างความน่าอยู่ของจังหวัดสระบุรี และ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี สู่การเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง จึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. **งานด้านโยธา** (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่ทราบข้อเท็จจริงว่า ต้องขออนุญาตและดำเนินการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรมีการปรับปรุง / เพิ่ม สื่อประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่าย ชัดเจนไม่ยุ่งยาก

2. **งานด้านสาธารณสุข** (งานการให้บริการอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ) การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ที่อยู่ในระยะที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างต่อเนื่องในชุมชนถือเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้อย่างยั่งยืนโดยมีญาติหรือผู้ดูแลและคนในชุมชนมีส่วนร่วม เนื่องจากความพิการที่มีข้อจำกัดการเคลื่อนไหวร่างกายต้องพึ่งพาบุคคลอื่นในระยะยาวจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทำให้ผู้ป่วยถูกจำกัดให้ปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ไม่สามารถดำรงชีวิตได้เทียบเท่าคนปกติ ซึ่งมีข้อตกลงการดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัดระหว่าง สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

อุปกรณ์ทางการแพทย์ (แบบให้ยืม) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอยืมอุปกรณ์ทางการแพทย์ สำหรับดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ทันทีกรณีเกิดเหตุ

ฉุกเฉิน รวมไปถึงการแนะนำการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้กับผู้ดูแลผู้ป่วยเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ ความปลอดภัยและการดูแลรักษา ควรซ่อมบำรุงอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่คืนมาให้พร้อมใช้งานและ ปลอดภัยสูงสุด ปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ด้วยงบประมาณมี จำกัด ควรมีภาคี เครือข่ายร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในชุมชนที่เข้มแข็ง ความสามารถของทีม ปฏิบัติงานในการจัดหางบประมาณมาช่วยสนับสนุนการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ที่อยู่ในระยะจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ

3. งานด้านการศึกษา (งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์)

การใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา หากเมื่อใช้ชุดหุ่นยนต์มาใช้ในการเรียนการสอน จะทำให้นักเรียนมีความสนใจในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ควรจัดหาวัสดุที่หาง่ายมีราคาไม่แพง และเป็นวัสดุที่หาได้ ง่ายตามท้องตลาด การหาวัสดุอื่นมาทดแทนส่งผลให้ชุดหุ่นยนต์ส่งเสริมพัฒนาการสำหรับนักเรียนนั้นไม่ มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ควรสร้างช่องทางการรับแนวคิดของสนามแข่งขัน หรือให้นักเรียน ได้ส่งแนวคิดหรือแบบของสนามแข่งขันที่นอกจากส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษากับผู้เข้า แข่งขันแล้ว ยังสร้างการมีส่วนร่วมอีกรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งเป็นการกระตุ้นความสนใจต่อวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีของนักเรียนอีกช่องทาง

4. งานด้านเครื่องจักรกล (งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้าง) การก่อสร้างในปัจจุบันได้นำเครื่องทุ่นแรง หรือเครื่องจักรกลต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการก่อสร้าง เช่น เครน รถขุด รถบด รถดัน เป็นต้น ดังนั้นควรใส่ใจในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการให้บริการแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่รับรองระหว่างรอใช้บริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ภายในหน่วยงานให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ดี และเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความทันสมัย ใช้งานได้สะดวก นอกจากนี้ ควรมีป้าย แผนที่ วิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ ติดประกาศไว้อย่าง ชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเกิดความ ปลอดภัยสูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างยั่งยืน และรักษาระดับคุณภาพที่ดีในปัจจุบัน ให้ยั่งยืนยิ่งขึ้น จึงขอเสนอในเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำหรับการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตน รับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องที่ตนเอง ให้บริการ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหายและต้องขอความช่วยเหลือจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมี ความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม

นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้ดี

6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ หรือพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี

7) ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรกำหนดไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีกระบวนการจัดบริการที่โปร่งใส เปิดเผย เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตัดสินใจ และบุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียนอุทธรณ์กล่าวโทษ ฟ้องร้องดำเนินคดี

ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยปฏิบัติงานในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ได้ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชน โดยมาตรฐานด้านกระบวนการดำเนินงาน ควรประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ (จรัส สุวรรณมาลา, 2542)

- 1) กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ว่าด้วย คุณสมบัติของหน่วยปฏิบัติงาน
- 2) กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ว่าด้วย คุณสมบัติของบุคลากรหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3) กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ว่าด้วย คุณสมบัติของวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ อาคาร สิ่งก่อสร้างที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) กำหนดให้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตราส่วนระหว่างปัจจัยการผลิตต่อปริมาณงานหรือต่อผลงานเบื้องต้น เช่น ต้นทุนต่อตารางเมตรของสิ่งก่อสร้าง
- 5) กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน เกณฑ์การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ และ/หรือบุคคลทั่วไป ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ความเห็นในกระบวนการบริหารจัดการ
- 6) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ กล่าวโทษ ฟ้องร้องดำเนินคดีผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยปฏิบัติงานในกรณี ที่ ๆ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

3. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบันการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) คือ การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัว ให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการตามพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้า สถานการณ์

4. ด้านผลการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566, หน้า 3-4) ได้กล่าวถึง ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

- 1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกันมีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Government Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาด้านแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรจัดให้มีหน่วยเฉพาะกิจทำหน้าที่ซ่อม บำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในบริเวณสำนักงาน และบริเวณที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะส่วนงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ซึ่งนอกจากเป็นการปรับปรุงสิ่งที่ชำรุดให้พร้อมใช้แล้ว อาจให้มีการปรับภูมิทัศน์อยู่เสมอ ให้สวยงาม มีความทันสมัย อันเป็นการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนและผู้ที่มาติดต่อยิ่งขึ้น รวมทั้ง ช่วยสร้างความสดชื่น ความกระตือรือร้น ต่อการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอีกด้วย

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- คณะวิจัย วิทยาลัยสันตพล. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2565. วิทยาลัยสันตพล จังหวัดอุดรธานี.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2542). รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true& สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2566.
- ชิตชัย รัตนะพันธ์ และคนอื่น. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อภิรดี จิโรภาส. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 10(2), (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564), หน้า 94-117.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- แผนยุทธศาสตร์การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2564-2570. (2565) การกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นจาก <https://www.sat.or.th/wp-content/uploads/2020/09/> สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2565.
- ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563. มหาวิทยาลัยนครพนม จังหวัดนครพนม.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง. ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (6 เมษายน 2560). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 69-70.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2566). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2566.

- วิเชียร ตันศิริคงคล. (2563). **โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย**, ในเอกสารการสอน
ชุดวิชาหลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
หน้า 8-9.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัด
นครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
สถาบันพระปกเกล้า. (2547). **สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย**, หมวดที่ 3 พัฒนาการและ
รูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). **ความพึง
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาลูกกา จังหวัด
ปทุมธานี**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**. อินทนิลทักษิณสาร. มหาวิทยาลัย
ทักษิณ. 14(2).
- สุรัชย์ เจนประโคน, (2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน**. สืบค้นจาก http://surachaihenprakhon.blogspot.com/2011/04/blog-post_4546.html. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2566.
- สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร. (2552). **คู่มือกฎหมายควบคุมอาคาร**. กรุงเทพฯ : กรมโยธาธิการ
และผังเมือง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). **คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงาน
ภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566)**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง. (2560). **การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราช
อาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2566.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ปี งบประมาณ พ.ศ.2562**.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (2566). **แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570**. สระบุรี: องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ 2566



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ 2566

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาวิเคราะห์ เพื่อเสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความอนุเคราะห์ทุกท่านประเมินความพึงพอใจตามความเห็นของท่านหลังจากได้รับบริการ เพื่อประโยชน์ดังความข้างต้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงและความเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ 1. ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 2. 25-34 ปี | ☐ 3. 35-44 ปี |
| | ☐ 4. 45-54 ปี | ☐ 5. 55-64 ปี | ☐ 6. 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1. ประถมศึกษา | ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ 5. ปริญญาตรี | ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. อาชีพ | ☐ 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2. พนักงานบริษัท | |
| | ☐ 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | ☐ 4. ค้าขาย | |
| | ☐ 5. รับจ้างทั่วไป | ☐ 6. เกษตรกร/ประมง | |
| | ☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8. เกษียณ/ข้าราชการเกษียณ | |
| | ☐ 9. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน | ☐ 9. อื่น ๆ ระบุ | |

5. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ 1. งานด้านโยธา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบจ.สระบุรี
- ☐ 2. งานด้านการศึกษา คือ งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การจัดแข่งขันหุ่นยนต์ ของ อบจ.สระบุรี
- ☐ 3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานการให้บริการกายอุปกรณ์ และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ของ อบจ.สระบุรี
- ☐ 4. งานด้านเครื่องจักรกล คือ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา ของ อบจ.สระบุรี

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ ของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
3. มีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือแสดงตัวอย่างประกอบ ที่ชัดเจน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง ให้การติดต่อที่สะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เป็นต้น					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
3. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทางทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. จัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการรับบริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการในวันหยุด เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีการจัดผังการใช้อาคารในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมชัดเจน และสะดวก					
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย					
3. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับประเภทการให้บริการ					
4. ความเพียงพอและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
5. เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม ทั้งในเวลาพักกลางวัน หรือวันหยุดราชการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน (เพื่อการเสนอแนะ)	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนโดยรวม					
5. มีการช่องทางการติดตามผล หรือ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน					

ส่วนที่ 3 จุดเด่น / จุดที่ควรพัฒนา /ข้อเสนอแนะ ต่อการพัฒนาการให้บริการของ อบจ.สระบุรี

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูล
คณะทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข
ภาพการให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ 2566

- ❖ งานด้านโยธา
- ❖ งานด้านการศึกษา
- ❖ งานด้านสาธารณสุข
- ❖ งานด้านเครื่องจักรกล

งานบริการด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี



งานบริการ**ด้านการศึกษา**
งานการใช้นวัตกรรมด้านการศึกษา การแข่งขันหุ่นยนต์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี



งานบริการด้านสาธารณสุข
งานการให้บริการอุปกรณ์และปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อ
สุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี



งานบริการด้านเครื่องจักรกล
งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลก่อสร้างเพื่อการพัฒนา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

คณะทำงาน
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี