



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 งานด้านโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 และ งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03 ตามลำดับ

2.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.67 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.66 ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.54 และ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1)งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง) 2)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) 3)งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 และ 4)งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.54 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การ และกิจการสภามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนร่วมในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	32
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	38
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
กรอบแนวคิดในการศึกษา	52
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	85

ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข. กิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง. รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	35
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	52

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้า ดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)	64
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน ด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)	65
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะ อันตรายชุมชน)	67
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะ อันตรายชุมชน)	69
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่น น้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19	70
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยา ฆ่าเชื้อ COVID-19	72
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	74
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงาน ด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เติบโตตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยเหลือประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิท พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียน

ที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (เน้นทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและ วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้ กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นใน หมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระใน การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการ คลัง และการกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และ การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และ การป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนา และส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไป บ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วม ของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริ การราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้น พื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ใน การจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับ การบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้ มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็น หลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่ เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการ ประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินสภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการ พัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้าน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1. งานบริการด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักร และพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง) 2. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) 3. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นยาฆ่าเชื้อ COVID 4. งานบริการด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักร และพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นยาฆ่าเชื้อ COVID-19

4) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 8,600 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2563 ถึง เดือน กันยายน 2564 (ข้อมูลประชากร ณ 30 สิงหาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 400 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 22 กรกฎาคม – 15 กันยายน 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.4.2 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่ดี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่สระบุรีเกิดความพึงพอใจ

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

1.5.3 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงานในเชิงประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่

งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักร และพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นยาฆ่าเชื้อ COVID-19

งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.5 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งซึ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999: 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: 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้ในสีกทางลบ ซึ่งความรู้สึก

ในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นความเป็นรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

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

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543: 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกที่จะรัก ความรู้สึกที่จะชอบ มีความภาคภูมิใจ สุขใจอย่างเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อเนก กัลยณี (2542: 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

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

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534: 15) ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542: 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการคือ 1) การอบรมแต่เนิ่น ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดชับการเลียนแบบของพ่อและแม่และคนรอบข้าง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981: 1) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลการตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2445: 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจที่กำลังมีความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีขึ้นอยู่แต่ละปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรม

และค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุ่มพวง (2547: 3) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีในรูปแบบน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ที่ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรา เฟ็งแก้ว (2548: 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนด้าน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ 6) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และ 7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549: 88) กล่าวถึงความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมและเกิดพลังร่วมกันทำงานในหมู่คณะ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ และ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

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

- 1.ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- 2.ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 3.ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4.ความรู้สึกกังวลใจต่อผลที่เกิดขึ้น คือการหยุดงานของตนเอง คือจะไม่ขาดหรือหยุดงาน โดยไม่จำเป็น
- 5.ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- 6.ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2547: 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

- 1.หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึงหรือไม่
- 2.คนงานมีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำหรือไม่
- 3.คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
- 4.มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
- 5.มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจ

และสังคม

- 6.สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

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

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

6.การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่น่ายกย่องนับถือ

ยีเซลลีลา&บราวน์ (Ghiselli & Brown. 1992 : 430-433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1.ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของบุคคลทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2.สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

4.รายได้ คือจำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5.คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานที่ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของคนงาน

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

- 1.ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษา งาน 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 การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างพักผ่อน
- 6.สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
- 7.การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำการให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
- 8.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-worker) ได้แก่ การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน
- 9.บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

- 1.การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจจะถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
- 2.การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
- 3.การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็必将ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็น การรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรายก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. การตรวจสอบและความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การ ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาก ประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหาร การตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพทอัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่

คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้นอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (provider) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์. 2543 : 5)

ความหมายการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อกและไรท์ (Lovetock & Wright. 1999 : 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

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

ศิวกุทธิ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกถึงทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

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

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการของกิจกรรมที่ส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาตอบสนองในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นระดับของความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์. 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลิศและเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นความรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น การบริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อนแม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการ คือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อ (ลูกค้า) จะได้รับความพอใจที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาที่ไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าการบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดี มีความเท่าเทียมกัน และมีความสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อนและหลังจากนั้น จึงจัดจำหน่ายและเกิดการบริโภคสำหรับการบริการ ส่วนมากจะจัดจำหน่ายก่อนแล้วจึงค่อยผลิตต่อ (การให้บริการ) และการบริโภค (การรับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินของผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการขณะเดียวกันการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้ง ที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้น

พร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การจำหน่ายด้านการบริการต้องเป็นการจำหน่าย (ขายตรง) จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ทำให้การจำหน่ายทำได้ในปริมาณขีดจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาจำหน่ายได้ในวันถัดไปหรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะชิมได้แค่เห็นและรู้สึกได้ยิบ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ ซึ่งรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อได้ 2) ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้ ซึ่งบางครั้งอาจจะเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยการวางกลยุทธ์การให้บริการ คือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) มีความไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีเพียงใด 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงาน เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งกรให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จริงจังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมึรูปแบบของการติดต่อกับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการ ตรงกับการบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า “การบริการ”

4. มีขอบเขตที่ชัดเจนและเป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการ บริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจจะถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียง บางส่วนเท่านั้น

องค์ประกอบของการบริการ

สิวกุทธิ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การเดินทางที่ง่ายและ สะดวกเวลาผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อ 2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของ หน่วยบริการสถานที่รับบริการและสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและ สภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการของงาน บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย 2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนจะมี หน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนร่วม ควรมึองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเขาหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการ ให้บริการ 6) ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

กิลเบิร์ตและเบิร์ดเฮด (Gilberet & Birhead) อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร คือ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร 3) ผล (result) หรือผลผลิต (impacts) คือสิ่ง

ที่เกิดขึ้นหลังจากมีทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการที่จะได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์ เล็ท (Millet. 1954 : 112-114) กล่าวว่า การบริการสาธารณะที่น่าจะพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจจะพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนต้องมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการแยกเพศ อายุ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุก ๆ คน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะที่จำเป็นด้วยความรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจจะมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วที่ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอกับการบริการ และสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์ เล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จและมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรม มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะที่จำเป็นอย่างรีบด่วน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลา

ต้องมีความพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และกุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะที่ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถใน

การสื่อสาร ความสามารถในความรู้เชิงวิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตเรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICE ดังนี้

S = Smiling & Sympathy การยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและการให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner เต็มไปด้วยความสมัครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy มีกิริยาที่อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทที่ดี และอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

คุณภาพการให้บริการ

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

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในการบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ปัญหาในทันที
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างทันทีทันใดและสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๓ ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการ มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว อย่างฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้องการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

สำนักงานเลขานุการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการต้องเป็นขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และต้องเป็นระบบ มีกระบวนการใน

การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรฤทธิ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ (process) ต้องมีความเชื่อมโยงที่เริ่มต้นจากขั้นตอน วิธีการ งานประจำและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่ให้กับลูกค้าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กระบวนการเป็นวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารณ บัวสอน (2548 : 44) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนที่เปี่ยมไปด้วยความรวดเร็วบนพื้นฐานของความยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) กล่าวว่ากระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากและต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งการต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยก่อนให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง ซึ่งกระบวนการที่ไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ขณะเดียวกันกระบวนการที่มีคุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินผล เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสารห์ (2545 : 22) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในงานบริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดควรจะครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทความการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารงานบุคคล การผลิตของการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินอีกด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา.2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ ได้แก่ 1) การช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งการบริการ 3) ช่วยให้พนักงานขององค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และ 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า ได้แก่ 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วย 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วย ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการสำหรับการบริการบางประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact service) พนักงานก็คือตัวของการบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ได้กล่าวไว้ว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและการบริการที่สูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราয়ี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของตนเองได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ ความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

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

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีความเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการ ได้อย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจนัจิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษ ในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จานูรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมถึงลูกค้าและบุคคลที่คอยให้การบริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึงบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์การ บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

3.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง อาคาร สถานที่ที่สะดวกกว้างขวางและมีความเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและมีจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการที่สะอาด มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ ที่วี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการ ด้านสุขอนามัย เช่น ห้องสุขา ห้องน้ำ การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้อง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง การมี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ใน บริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีความพอเพียงและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ และสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551 : 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- 1.การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- 2.การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
- 3.จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมลล์ (e-mail) อินเทอร์เน็ต (internet) เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น

5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์

6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น ๆ

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น

4.ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอยต่อที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกทันท่วงทีต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรร (2545 : 28-29) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ลูกค้าตามความคาดหวังที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจระอนันต์ (2544 : 6) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ ดังนี้ 1) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง และ 2) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จอย่างทันเวลา

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ 1) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันที และ 2) มีการตอบรับ คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการที่จะยินดี

สามารถสรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้กับผู้ประเมิน ที่จะประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

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

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

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

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องที่สามารถปรับปรุงและแก้ไขได้เป็นอย่างดี

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งถัดไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจ ในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น

องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น 2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการ และ 3) การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนบุคคล

หลักทั้ง 3 ประการข้างต้นที่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเว็ปเวออร์ (Weber. 1967 : 58) ที่ทำการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos. 1990 : 102-103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่อาจจะอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม ที่เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดหางบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

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

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

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

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

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็น หลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการ สาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มี ลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการ บริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับ ประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการ เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่ จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้ เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับ ประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะ ย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการ สาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอก ประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่าง สม่าเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด- ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี ได้อีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์ สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่า ด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่า ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับ ความ ต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและ วิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบบังพอใจความต้องการของ ประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้อง

และไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมียุทธศาสตร์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

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

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

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

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

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถ

สอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

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

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

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

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชน

ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 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 เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้

อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

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

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดการรถดับเพลิงร่วมกันหรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางประจำทางมีเส้นทางเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการ

จ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึง การจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและ ควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการ บริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของ ข้าราชการ

2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ

3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือสนาม หญ้าของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจ ซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้ เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มี ประสิทธิภาพ หรือเคย ดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการ จัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบาง ประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การ จ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน

หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ ให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงหาก เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้า ต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้า ได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถ จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ นั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือ บุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

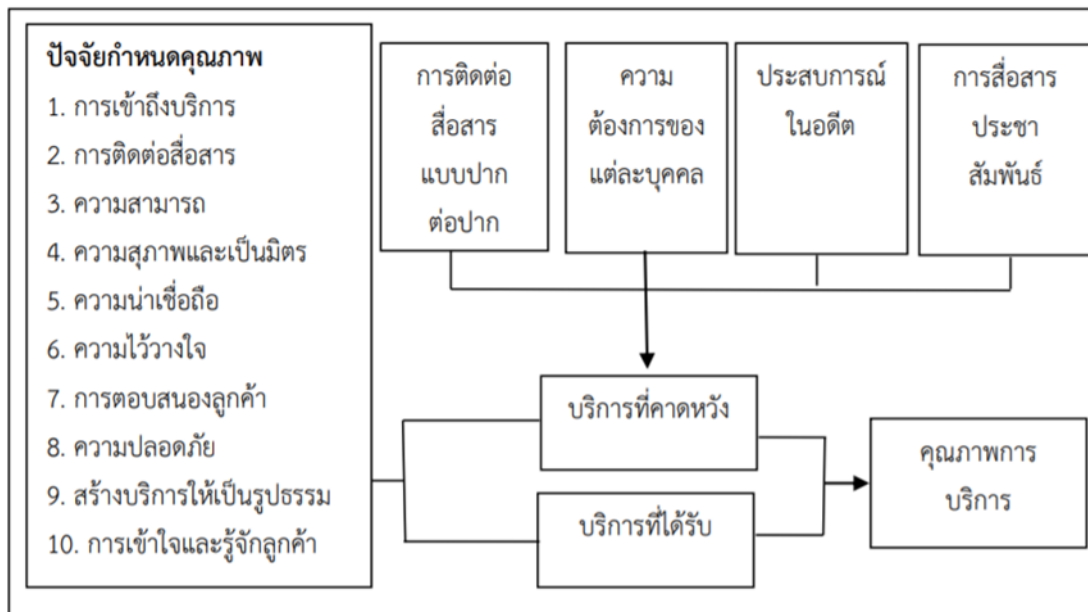
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้อันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2 สิงหาคม 2564)

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

พาราซูราแมน และ เบอริรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจ้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไรแล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาว่าการบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนิ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิด

ความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอะไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

2.5 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ.2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบการบริการราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาใน ปี พ.ศ.2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ และสมควรที่จะปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องและปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัดและดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 ครั้ง คือ ในปี พ.ศ.2542 และ พ.ศ.2546 กำหนดให้มีหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุก ๆ จังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง คือ 75 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ๆ ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

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

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีที่กำหนด
- (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่ง ให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- (7) คຸ້ມครอง ดູແລ และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (9) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจจะมีมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและ

ยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

1.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อื่น

(4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) การคุ้มครอง ดูแล การบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(6) การจัดการศึกษา

(7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

(12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

(13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

(14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

โรคติดต่อ

(20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

(21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น

(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(27) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศและกำหนด

2. รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

2.1 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 73 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้ มีรายละเอียดดังนี้

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

2.2 พระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและการเงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าภายในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

(2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินมวลละสิบสตางค์

(3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23

(4) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23

(6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 5 ภาษี และค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายด้วยรถยนต์ ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(7) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(8) อากรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรังนกอีแอ่น

(9) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(12) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้เช่าหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีขึ้น

(13) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. ประเภทรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.1 รายได้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บเอง ได้แก่

(1) ภาษีจัดเก็บเองที่เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ภาษีบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค้าน้ำมัน ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค้ายาสูบและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักโรงแรม

(2) รายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ

(3) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(4) รายได้สาธารณูปโภค

(5) รายได้จากการพาณิชย์

(6) รายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ค่าตอบแทนรายปีตามประมวลกฎหมายที่ดิน

3.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บให้และจัดสรรให้ ได้แก่

- (1) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
- (2) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรร้อยละ 5
- (3) ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
- (4) ภาษีที่รัฐแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ซึ่งรัฐแบ่งเพิ่มให้ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (5) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล อาทิเช่น เงินอุดหนุนทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ เงินอุดหนุนทั่วไปกำหนดวัตถุประสงค์ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

4. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเรียกย่อ ๆ ว่า ส.อบจ. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ ดังนี้ 1) พิจารณาและออกกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเรียกว่า “ข้อบัญญัติ อบจ.” เช่น การจัดเก็บภาษีน้ำมันและยาสูบ 2) ตรวจสอบควบคุมการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาจังหวัดโดยรวมรวมจากแผนของทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การสร้างถนน และ 3) ให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งมาจากภาษีของประชาชน ทั้งภาษีทางตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือภาษีทางอ้อม เช่น จากการซื้อสินค้า โดยนำส่งที่เป็นภาษีกลับคืนมาพัฒนาท้องถิ่น

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่แยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการเป็นหัวหน้าปกครองที่บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทน

คณะกรรมการจังหวัดเดิม 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 ในกรณีนี้ จึงเห็นสมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จึงได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 ซึ่งปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2562 เป็นต้นไป โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติ เกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การพ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งการกระทำผิดอันเป็นการต้องห้ามของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (พ.ศ. 2561-2565)

วิสัยทัศน์

“สาธารณูปโภคมาตรฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่การบริหารจัดการที่ดี

พันธกิจ

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

2. นโยบายและยุทธศาสตร์

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

- (1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชน
- (2) ปรับปรุงและก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ สะพาน ภารกิจถ่ายโอนให้ได้มาตรฐาน
- (3) สนับสนุนการขยายเขตไฟฟ้า ประปา เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตจังหวัดสระบุรี
- (4) สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพื่อเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสระบุรีให้ทั่วถึง
- (5) ส่งเสริมเชื่อมโยงการชลประทาน ก่อสร้างฝาย ทำนบกั้นน้ำ ขุดลอกคลอง ขุดสระ และพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอ

2.2 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

- (1) สนับสนุนกลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพ กลุ่มสตรี ในการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ การจัดหาเมล็ดพันธุ์พืชผลทางการเกษตร จัดหาสถานที่สำหรับการรวมกลุ่ม และใช้เป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้แก่ประชาชน
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มและองค์กรต่าง ๆ ให้มีความรู้ เพื่อพัฒนาคิดค้นทางเทคโนโลยีการเกษตร การน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใช้ในชีวิตประจำวัน ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานที่ดำเนินโครงการทฤษฎีใหม่ในเขตจังหวัดสระบุรี
- (3) ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการสาธารณสุขในชุมชน การจัดสวัสดิการ และการสังคมสงเคราะห์แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส โดยสนับสนุนงบประมาณ กำลังคน วัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์แก่สมาคม ชมรม มูลนิธิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความรู้ ด้านการอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

(4) สนับสนุนการบำรุงรักษาซ่อมแซมแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การก่อสร้างลานเพื่อการเกษตร ร้านค้าชุมชน เพื่อให้กลุ่มเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมอาชีพใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(5) สนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) สนับสนุนให้ความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดให้โทษ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ตลอดจนลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

2.3 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(1) จัดการศึกษาภายในโรงเรียนทุกระดับในเขตจังหวัดสระบุรี เพื่อให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และจัดหาครุภัณฑ์ ใช้ประกอบกับการเรียนการสอนเด็ก และนักเรียนในเขตจังหวัดสระบุรี

(2) สนับสนุนการศึกษาของพระภิกษุ สามเณร นักบวชทุกศาสนา รวมทั้งเด็กและเยาวชน

(3) สนับสนุนให้มีสถานที่สำหรับการเรียนรู้และบริการสาธารณะ เช่น ศูนย์ดาราศาสตร์ ห้องฟ้าจำลอง ค่ายลูกเสือ สนามกีฬา และสถานที่พักผ่อน ภายในเขตจังหวัดสระบุรี

(4) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดงานวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

2.4 ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(1) จัดตั้งศูนย์กำจัดขยะโดยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสระบุรี และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) ส่งเสริมเด็กและเยาวชน ผู้นำชุมชนในหมู่บ้านให้มีการศึกษา ปลูกฝังให้รู้จักการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(3) สนับสนุนและดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขุดลอกคลองที่ตื้นเขิน กำจัดวัชพืช ลดมลภาวะสิ่งแวดล้อมทางน้ำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทางน้ำตลอดปี

(4) บำรุงรักษา ซ่อมแซมถนนที่มีฝุ่นละอองให้กับประชาชนที่สัญจรไปมา และประชาชนที่มีบ้านเรือนใกล้เคียงให้เกิดความปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากฝุ่นละออง

(5) สนับสนุนโดยการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และสถานที่เพื่อบริการสาธารณะ โดยปลอดภัยจากมลภาวะ

2.5 ด้านการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

(1) สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ให้มีความรู้ความสามารถ สามารถนำไปพัฒนาปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

(2) สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การใช้งานที่ทันสมัยให้บุคลากรในหน่วยงานนำมาใช้ปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอ

(3) สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยการอบรม การศึกษาดูงาน และการให้ทุนการศึกษาให้บุคลากรมีความสามารถทำงานประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองประง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บภาษี 2) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ด้านการบริการสาธารณสุข 5) ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประง จำนวนทั้งหมด 400 ราย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอนาทอง จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยสาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และน้อยที่สุดคือ งานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดย การให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.27$)

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านต้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขปโรค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดหาให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณสุขปโรค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00

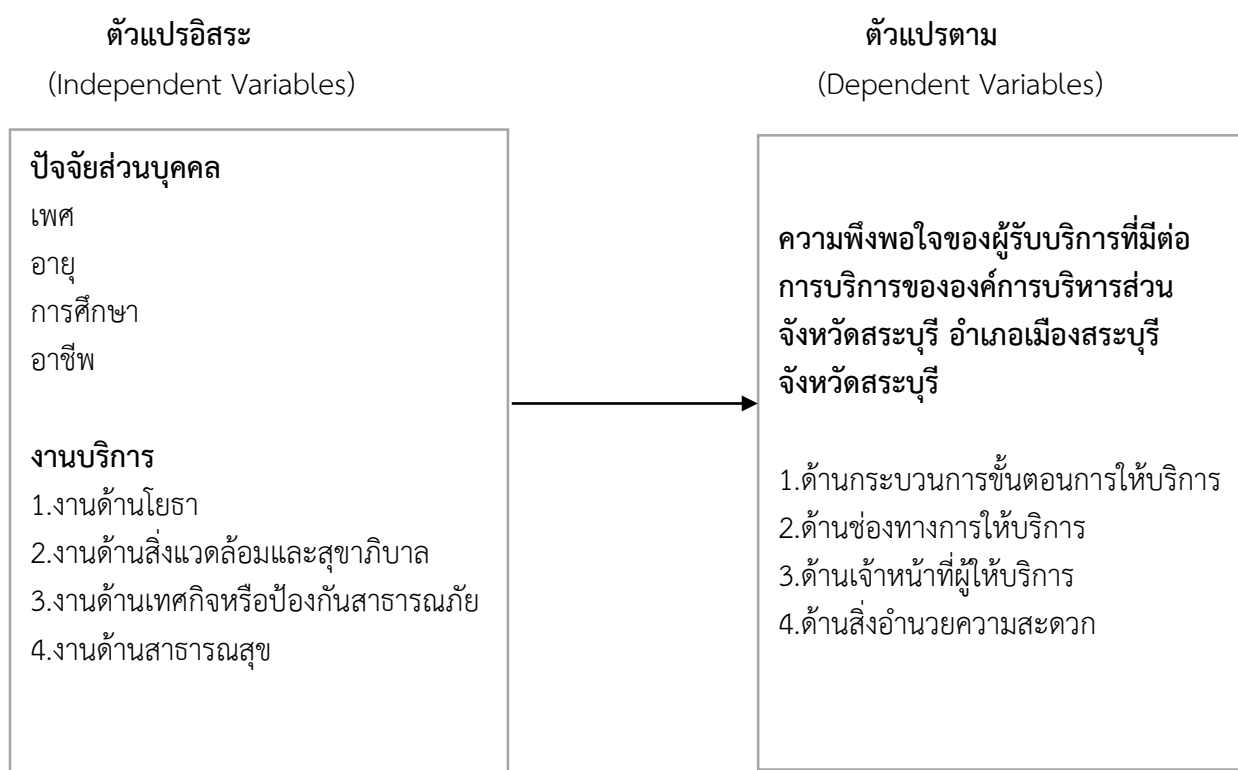
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ พบว่าเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับใช้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังนี้



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 8,600 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2563 ถึง เดือน กันยายน 2564 (ข้อมูล ณ 30 สิงหาคม 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาคายามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 400 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ชุดที่ 1 งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานชุดลอกคลอง) ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานขุดลอกคลอง) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานขุดลอกคลอง) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19

4) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ.2564

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
 - 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
 - 3) ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best(1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : \bar{X}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และ 2.เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หาค่าเฉลี่ย(mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(standard deviation) จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้แก่

2.1 งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19

2.4 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในภาพรวม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	41.00
หญิง	236	59.00
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	16	4.00
ระหว่าง 25-34 ปี	101	25.30
ระหว่าง 35-44 ปี	157	39.30
ระหว่าง 45-54 ปี	74	18.50
ระหว่าง 55-64 ปี	46	11.50
65 ปีขึ้นไป	6	1.40
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	0.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	129	32.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	132	33.00
ปริญญาตรี	69	17.30
ปริญญาโท	5	1.10
สูงกว่าปริญญาโท	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานบริษัท	75	18.80
รับจ้างทั่วไป	115	28.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	93	23.20
เกษตรกรกรม/ประมง	37	9.20
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	26	6.50
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.00
ว่างงาน	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมา คืออายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน ร้อยละ 17.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 พนักงานบริษัท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และเป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
งานด้านโยธา					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.55	มากที่สุด	94.92	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.73	0.57	มากที่สุด	94.68	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.51	มากที่สุด	95.88	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.47	มากที่สุด	96.24	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.52	มากที่สุด	95.10	10
รวม	4.77	0.54	มากที่สุด	95.36	10
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.53	มากที่สุด	94.84	10

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.74	0.56	มากที่สุด	94.72	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด	95.36	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.52	มากที่สุด	95.04	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.77	0.50	มากที่สุด	95.30	10
รวม	4.75	0.52	มากที่สุด	95.05	10
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด	96.24	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.78	0.50	มากที่สุด	95.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.44	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.50	มากที่สุด	95.52	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.80	0.46	มากที่สุด	96.05	10
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด	95.78	10
งานด้านสาธารณสุข					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด	96.15	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	0.50	มากที่สุด	96.04	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด	95.96	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.50	มากที่สุด	95.88	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	0.46	มากที่สุด	96.15	10
รวม	4.80	0.48	มากที่สุด	95.97	10
รวมงานบริการทั้ง 4 ด้าน	4.78	0.51	มากที่สุด	95.52	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.54 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 95.97 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานขุดลอกคลอง) อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.45 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะ

ต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 95.03 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	54.00
หญิง	46	46.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	-	00.00
ระหว่าง 25-34 ปี	12	12.00
ระหว่าง 35-44 ปี	44	44.00
ระหว่าง 45-54 ปี	32	32.00
ระหว่าง 55-64 ปี	10	10.00
65 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	00.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	31.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	41	41.00
ปริญญาตรี	19	19.00
ปริญญาโท	-	00.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
พนักงานบริษัท	28	28.00
รับจ้างทั่วไป	31	31.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	14	14.00
เกษตรกร/ประมง	16	16.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	2	2.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	-	00.00
ว่างงาน	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง) สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา พนักงานบริษัท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.58	มากที่สุด	94.80	10
- มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.52	มากที่สุด	95.00	10
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80	10

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.60	มากที่สุด	94.40	10
รวม	4.75	0.55	มากที่สุด	94.92	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.71	0.59	มากที่สุด	94.20	10
- มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.75	0.59	มากที่สุด	95.00	10
- ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	0.64	มากที่สุด	94.34	10
- ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.50	มากที่สุด	95.05	10
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.74	0.52	มากที่สุด	94.80	10
รวม	4.73	0.57	มากที่สุด	94.68	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.49	มากที่สุด	95.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด	96.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.52	มากที่สุด	95.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	4.76	0.56	มากที่สุด	95.20	10
รวม	4.79	0.51	มากที่สุด	95.88	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40	10
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	95.80	10
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40	10
- มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.58	10
รวม	4.81	0.47	มากที่สุด	95.04	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
- กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.78	0.46	มากที่สุด	95.60	10
- การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.75	0.54	มากที่สุด	95.00	10
- มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20	10
- กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด	95.10	10
รวมทั้ง 5 ด้าน	4.77	0.52	มากที่สุด	95.45	10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.45 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.10 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.88 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 94.92 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละ 94.68 ตามลำดับ

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	5	5.00
ระหว่าง 25-34 ปี	27	27.00
ระหว่าง 35-44 ปี	47	47.00
ระหว่าง 45-54 ปี	12	12.00
ระหว่าง 55-64 ปี	9	9.00
65 ปีขึ้นไป	-	00.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	00.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	33	31.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	26	26.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโท	-	00.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
พนักงานบริษัท	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	37	37.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	25	25.00
เกษตรกรกรม/ประมง	8	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	7	7.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
ว่างงาน	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุระหว่าง 44-54 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุระหว่าง 55-64 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 26 คน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.58	มากที่สุด	94.40	10
- มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.54	มากที่สุด	95.00	10
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00	10
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.59	มากที่สุด	94.00	10
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.74	0.52	มากที่สุด	94.80	10
รวม	4.74	0.53	มากที่สุด	94.84	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.72	0.60	มากที่สุด	94.40	10
- มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
- ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด	94.80	10
- ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.54	มากที่สุด	94.80	10
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.75	0.54	มากที่สุด	95.00	10
รวม	4.74	0.56	มากที่สุด	94.72	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.49	มากที่สุด	95.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	96.00	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.52	มากที่สุด	95.00	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
รวม	4.77	0.50	มากที่สุด	95.36	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.78	0.46	มากที่สุด	95.60	10
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20	10
- มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
- มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.70	0.61	มากที่สุด	94.00	10

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน
รวม	4.75	0.52	มากที่สุด	95.04	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
- กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.78	0.46	มากที่สุด	95.60	10
- การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20	10
- กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	10
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด	95.30	10
รวมทั้ง 5 ด้าน	4.75	0.53	มากที่สุด	95.03	10

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 95.03 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.36 รองลงมาคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.30 ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.04 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 94.84 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละ 94.72 ตามลำดับ

2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	39.00
หญิง	57	61.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	-	00.00
ระหว่าง 25-34 ปี	29	29.00
ระหว่าง 35-44 ปี	37	37.00
ระหว่าง 45-54 ปี	16	16.00
ระหว่าง 55-64 ปี	18	18.00
65 ปีขึ้นไป	-	00.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	00.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	18.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	38.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	31	31.00
ปริญญาตรี	13	13.00
ปริญญาโท	-	00.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
พนักงานบริษัท	9	9.00
รับจ้างทั่วไป	28	28.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	38	38.00
เกษตรกรกรม/ประมง	8	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	00.00
ว่างงาน	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน

29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 พนักงานบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40	10
- มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.53	มากที่สุด	96.00	10
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	0.47	มากที่สุด	96.60	10
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.48	มากที่สุด	96.20	10
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.81	0.49	มากที่สุด	96.24	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.77	0.49	มากที่สุด	95.40	10
- มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40	10
- ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.78	0.52	มากที่สุด	95.60	10
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด	95.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.76	0.53	มากที่สุด	95.20	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น	4.78	0.52	มากที่สุด	95.60	10

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน
กันเอง					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.52	มากที่สุด	95.00	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.74	0.54	มากที่สุด	94.80	10
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด	95.44	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.81	0.44	มากที่สุด	96.20	10
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.78	0.48	มากที่สุด	95.60	10
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.75	0.54	มากที่สุด	95.00	10
- มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.74	0.52	มากที่สุด	94.80	10
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด	95.52	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
- กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
- การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20	10
- กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.80	0.46	มากที่สุด	96.05	10
รวมทั้ง 5 ด้าน	4.78	0.50	มากที่สุด	95.65	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.52 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.44 ตามลำดับ

2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	28.00
หญิง	72	72.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	11	11.00
ระหว่าง 25-34 ปี	33	33.00
ระหว่าง 35-44 ปี	29	29.00
ระหว่าง 45-54 ปี	14	14.00
ระหว่าง 55-64 ปี	9	9.00
65 ปีขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	3.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	27.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	34	34.00
ปริญญาตรี	22	22.00
ปริญญาโท	5	5.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	00.00
อื่น ๆ	-	00.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
พนักงานบริษัท	28	28.00
รับจ้างทั่วไป	19	19.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	16.00
เกษตรกร/ประมง	5	5.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	7	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	15	15.00
ว่างงาน	0	00.00
อื่น ๆ	0	00.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 55-64 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และเกษตรกร/ประมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80	10
- มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.46	มากที่สุด	96.20	10
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.81	0.44	มากที่สุด	96.20	10
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.81	0.47	มากที่สุด	96.16	10

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด	96.20	10
- ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.81	0.48	มากที่สุด	96.20	10
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้อง ทุกข์ฯ	4.79	0.53	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.80	0.50	มากที่สุด	96.04	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.82	0.46	มากที่สุด	96.40	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.53	มากที่สุด	95.20	10
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.80	0.47	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.80	0.49	มากที่สุด	95.96	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.81	0.48	มากที่สุด	96.20	10
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00	10
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
- มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด	94.80	10
- มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.79	0.50	มากที่สุด	95.88	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
- กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.85	0.41	มากที่สุด	97.00	10
- การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	10
- มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20	10
- กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.81	0.46	มากที่สุด	96.15	10
รวมทั้ง 5 ด้าน	4.80	0.49	มากที่สุด	95.97	10

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 95.97 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 96.16 รองลงมาคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 96.15 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 96.04 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

พบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างไร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี สรุปดังนี้

1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงานบริการโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานขุดลอกคลอง) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดลพบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตราย) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. อาชีพรับจ้างทั่วไป และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. อาชีพรับจ้างทั่วไป และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.77 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านผลการ

ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. อาชีพพนักงานบริษัท และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะในการดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี สอดคล้องกับที่ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ และยังกล่าวว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในด้านต่าง ๆ ต่อไป

1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง) จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน และ พาราซูราแมน และ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) กล่าวถึง มิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ ซึ่งหนึ่งในนั้นได้กล่าวถึง สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจองได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะเป็นเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับทราบชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นเป็นรูปธรรมเชิงประจักษ์

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตราย) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะ โดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช่วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 ที่เปิดโอกาสเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ ทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบฯ ซึ่งหนึ่งในนั้น เป็นการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอน ออกกำลังกาย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับ พาราซูราแมน และ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญ ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ คือ ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจรรย์ญาณ และ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ไว้ว่าการบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กล่าวคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

สอดคล้องกับ สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการ มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว อย่างฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และ มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน ย่อมแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นที่ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นเทคนิคหนึ่งในการที่จะให้ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเกิดความพึงพอใจ

4. งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กล่าวคือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สอดคล้องกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวถึง หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งในหลักเกณฑ์พื้นฐาน คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐมีได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน และมณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน ย่อมแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีให้ความสำคัญถึงหลักว่าด้วยความเสมอภาค โดยได้มีการจัดกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนและประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค รวมถึงมีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ที่เอื้อต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี

จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1.งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทางจังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตราย) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารเป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีและการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และเพียงพอสะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบาย

ดังนั้นจึงควรจะมีจุดที่ให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการ

ดังนั้นจึงควรที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ความรู้ในเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงการสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการโดยให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการเหมือน ๆ กัน มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

ดังนั้น ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่สามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีได้โดยง่าย เช่น Web site ของแต่ละงานบริการตามภารกิจหลัก ให้ข้อมูลทาง E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารควรให้ความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอาจนำระบบคิวอาร์โค้ดมาใช้แทน เอกสาร แผ่นพับ บอร์ดแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสารได้อีกทางเลือกหนึ่ง และยังเป็นการลดการสัมผัส การติดต่อโดยตรงในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเพื่อรองรับกับระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาล
- 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). **ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). **การปกครองท้องถิ่นด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ**. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สำนักงาน. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)** สืบค้น 15 สิงหาคม, 2564, จาก [http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc](http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06%20km2/app.doc).
- ครรชิต บรรลุผล. (2545). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็กอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). **ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีคา, และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธ ไภยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรเดช จันทรดร. (2545). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, ชานาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาศิลป์, พิทักษ์พล พรเอนก, พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ, มิ่งกมล หงษาวงศ์, พิเชษฐ เทพบำรุง, กมลวรรณ จงจิตต์, นุชจรรย์ สดางค์รัตน์, วราลักษณ์ เกตุไพบูลย์, และวาสนา สุกุลโพณ. (2561). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านท้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอู่แก้ว จังหวัดสตูล**. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ. (2517). **แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน**. ใน **บทความทางวิชาการ เล่ม 16** (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาจูงใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (2562). **แผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**. สระบุรี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (2564). สืบค้น 30 กรกฎาคม, 2564, จาก <https://www.saraburipao.go.th/home/contactus>
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.อุทัยพรรณ สุกใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Coop, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill. Fitzgerald. Michael R.and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Management.
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992). **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid. “**A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction With Social Serve**, Journal of Social Research. 38(20) 37 – 54; April, 1983.
- Haque, Shamsul. (2001,January-February). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review 61, (1)**, p. 66-67.
- Kotler, P.B. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, L. & Wright.K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2nd ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Service : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw – Hill, 1954.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michiqan Press.
- Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service Quality and its implications for future research. **Journal of Marketing, 49, (4)**, p. 41–51.

_____. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, **6**, (1), p. 12-40.

Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.

Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Haper & Row.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nortstand
Reinhold Company.

Yamane, Tare. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis. Third edited**. New York :
Harper and Row Publication.



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานชุดลอกคลอง)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

2.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทาง
จังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายชุมชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

3.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

4.งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

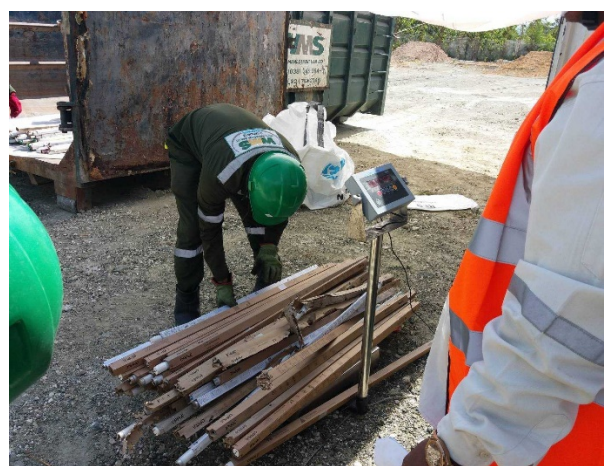
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ

1.งานด้านโยธา ได้แก่ งานการสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ(งานขุดลอกคลอง)



2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะต้นทาง จังหวัดสระบุรี (จ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตราย)



3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การสนับสนุนการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ COVID-19



4. งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|---|-----------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์
รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์กรและกิจการสภามหาวิทยาลัย | ที่ปรึกษา |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | ที่ปรึกษา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ | นักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลิดา แสนวิเศษ | นักวิจัย |