



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข 3) งานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม และ 4) งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน จังหวัดสระบุรี

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 800 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.46 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.44 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีงบประมาณ : 2568

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีจำนวน 800 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.65 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 และ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ตามลำดับ

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านพบว่า ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านกายภาพ คือ งานซ่อมแซมถนนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.65 รองลงมาคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 และ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างได้แก่ งานซ่อมแซมถนน
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม และ
- 4) งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

การดำเนินการในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ยิ่งจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา การบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2568

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management).....	11
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management).....	17
รูปแบบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)	25
บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	41
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	45

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	83
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	87
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ดำเนินการวิจัย.....	93

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด	29
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงที่ตั้งอาณาเขต.....	32
ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	40

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	48
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ	50
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	51
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนนในภาพรวม	52
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ในรายด้าน	53
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขในรายด้าน	57
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรมในภาพรวม	60
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงาน สาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรมรายด้าน	61
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในภาพรวม	64
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในรายด้าน	65

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้าน	68
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งาน	69

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและประสานกับแผนพัฒนาจังหวัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ จัดการศึกษา สาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ในระดับจังหวัด ส่งเสริมจารีตประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงให้บริการด้านเทคนิค แก่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ส่วนราชการจึงต้องกำหนดแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ โดยควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพและมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยปัจจุบันมีการประเมินใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ, ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา, ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง, ด้านการบริการสาธารณะ, และด้านธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 4 ยุทธศาสตร์ คือ

1. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม
4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่การบริหารจัดการที่ดี

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจึงจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน การประเมินนี้ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล, มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติด้านประสิทธิภาพ, และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วน

จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นี้ ได้เสนอให้ประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน

2. งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข

3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม

4. งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน จังหวัดสระบุรี

การดำเนินการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้ โดยจำแนกใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ใน มติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และจากเกณฑ์ IPO หน่วยที่ 4 ตามตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน

2) งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข

3) งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม

4) งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน จังหวัดสระบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัด สระบุรี จำนวน 638,826 คน (กลุ่มนโยบายและวิชาการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี, มิถุนายน 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 800 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจ ในระหว่างปีงบประมาณ 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่สระบุรี เกิดความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

2.3 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข 3) งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม และ 4) งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน จังหวัดสระบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)
- 2.3 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
- 2.4 รูปแบบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- 2.5 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ดันไทย (2553 หน้า 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของ บุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หาก ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจใน ขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ณรงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 หน้า 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (2555 หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผล สูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการ อาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับ ความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการ ทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมี ประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน ของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของ งาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการ ทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึง พอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทิปการ (2556 หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น

ไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง และถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (2009, อ้างถึงในนันทสรี สุขโต และคณะ, 2555, หน้า 10) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมาก หรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ การเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรานิ แดงใสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวก เขาแสดงความคิดเห็นความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทร ชำนาญ (2556 หน้า 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความ

ต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้วจะต้องมีการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้ มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 หน้า 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรา ชำนาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้

เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผย และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's theory of needs) แมคเคลลแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลลแลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัย และเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ แต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลลแลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการ มีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมี

อำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพลควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัย ได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหนจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

พัชรียา แก่นสา (2555 หน้า 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรฉัยยา (2555 หน้า 49) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรม

สาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ

2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

Henry Campbell Black. (1979 p.1108) ได้กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)ว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล

Jean De Soto (1989 p.333) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษาและ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

อภิชาติ สถิตนิรามัยและคณะ (2556 หน้า 105) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่

วุฒิสาร ตันไชยและคณะ (2559 หน้า 270) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการ ผู้ที่ตัดสินใจในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนเองจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนด

มาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น“ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภทหรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้

การจัดบริการสาธารณะ

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565 หน้า 117-118) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ โดย (อำนาจ บุนนิตน์โมตรี 2559 หน้า 28) ได้กล่าวหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวมประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐ

จัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ

กรพจน์ อัครวินิจิตร (2559 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมามีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลาเช่น การไฟฟ้าจะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบตอสัญญาทางปกครอง กล่าวคือเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้ เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องหรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้องรับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองอาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ความต้องการมากขึ้นย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ปรับปรุงฝ่ายปกครองอาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้

Shamsul Haque (2001 p. 66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจ บุนนิต (2559 หน้า 34) ได้กล่าวถึง การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง โดยเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้รายได้จากส่วนนี้อาจจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ก็ตาม แต่มีข้อดีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายด้านราคา คุณภาพการให้บริการได้เอง และจัดสรรบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แต่มีจุดอ่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระด้านงบประมาณเองทั้งหมด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (contracting) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกใช้วิธีการจ้างองค์กรภายนอกให้จัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจ้างหน่วยธุรกิจ การจ้างหน่วยงานอิสระนอกกระบวนการราชการ การจ้างรัฐวิสาหกิจ การจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การจ้างอาจจะเป็นการจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะนั้นทั้งหมดหรือการจ้างเป็นบางส่วนก็ได้ การจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะไม่เก็บค่าใช้บริการจากประชาชน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (concession) เป็นการให้อำนาจการจัดทำบริการสาธารณะแก่หน่วยงานภายนอกลงทุนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้หน่วยงานที่ได้รับสัมปทานเก็บค่าใช้บริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกัน รวมทั้งผู้รับสัมปทานต้องรับความเสี่ยงเอง

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (joint venture) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถร่วมลงทุนกับองค์กรภายนอกรวมถึงการช่วยเหลือของต่างประเทศหรือความเป็นหุ้นส่วนกับรัฐเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่การร่วมทุนจะเกิดขึ้นกับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง เช่น ระบบการขนส่งมวลชนโครงการพัฒนาระบบพลังงาน โครงการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม การร่วมทุนกับหน่วยงานอื่นมีข้อดีในเรื่องของการประหยัดงบประมาณในการลงทุนลดความเสี่ยงในการดำเนินกิจการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยความสมัครใจและตามความพร้อมในการร่วมมือของแต่ละองค์กรลักษณะของความร่วมมือ เช่น การแลกเปลี่ยนบริการ (trading service) การให้เช่าอุปกรณ์ (renting equipment) การจ้าง (contracting) การใช้บุคลากรร่วมกัน (sharing staff) การร่วมบริการ (consolidating) การร่วมกันใช้สิ่งอำนวยความสะดวก (joint use of a facility) การจัดตั้งเขตบริการพิเศษ (special purpose districts) การจัดซื้อและเป็นเจ้าของอุปกรณ์ร่วม (joint purchase and ownership of equipment) หรือการจัดซื้ออุปกรณ์ร่วมกัน (cooperative purchasing)

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันต์ชัย รัตนขวัญ (2567 สืบค้นออนไลน์) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประชามติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับหลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้ กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการและวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับรับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิก

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดการบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสหสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

2.3 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

โกวิท พวงงาม (2550 หน้า 68) ได้กล่าวถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในแต่ละท้องที่โดยรูปแบบการปกครองท้องถิ่นนั้น แบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) การปกครองรูปแบบพิเศษทั้ง 4 รูปแบบนี้เป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง(เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรง)องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิค วิธีการจัดการ ว่า สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารรัฐกิจ และการบริหารธุรกิจโดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

นั้นจะมุ่งเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งด้านผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วุฒิสาร ตันไชย, 2552 หน้า 79) คือ ประชาชนมีความต้องการกับความคาดหวังที่มีขีดความสามารถแตกต่างกันไปมาก จึงเป็นหน้าที่ของภาคราชการที่ต้องดูแลต่อความตอบสนองขั้นพื้นฐานและให้บริการอย่างเป็นธรรม การจัดให้บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่ดำเนินงานอยู่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง เหตุนี้จึงทำให้การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในแต่ละท้องที่ของตน โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและด้วยกระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ทำให้ภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงส่งผลให้หลาย ๆ องค์กรมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และตอบรับกับความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

การพัฒนางองค์การ

โกวิท พวงงาม (2550 หน้า 79) ได้กล่าว ถึงการพัฒนางองค์การเป็นความพยายามอย่างมีแผน ที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การเป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การเป็นหลัก ไม่ใช่การมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงของบุคคล แต่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นผลพลอยได้ของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงองค์การให้กลับสู่สภาวะใหม่ที่เหมือนเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งมุ่งที่ความกล้าในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เน้นให้องค์การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่จะนำเอาความใหม่และแปลกทั้งทางด้านเทคนิควิทยาการ และทรัพยากรมนุษย์ที่มีมูลค่ามาสู่องค์การนั่นเอง อีกทั้ง (ฐานปนา ฉินไพศาล, 2559 หน้า 63) ได้กล่าวถึง การพัฒนางองค์การเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ระยะยาว ที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรถือได้ว่าเป็นศาสตร์ที่ผสมผสานระหว่างแนวคิดในเชิงสังคมศาสตร์และในเชิงวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน เกี่ยวข้องกับเครื่องมือในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การที่ถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งความสำคัญของการพัฒนางองค์การโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนางองค์การเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนซึ่งจะต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์การตลอดเวลา
2. การพัฒนาสมรรถนะขององค์การ จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และขององค์การเป็น ที่ตั้งโดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

3. เน้นทีมงานเป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์การเป็นส่วนรวม
4. เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน
5. เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย
6. ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ
7. ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาช่วยให้คำปรึกษา
8. ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนาองค์การก็คือ การใช้เครื่องมือทางการพัฒนาองค์การ
เข้าสอดแทรก
9. กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง
10. มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ
ความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

พิทวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2554 หน้า 77) กล่าวว่า องค์การจะดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สร้างความเข้าใจร่วมกันโดยมุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ และดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาโดยนำหลักทฤษฎีมาพัฒนาองค์การภายในระดับต่าง ๆ ให้มีระบบการบริหารงานอย่างมีความมั่นคง และสมดุลจึงขอเสนอในทฤษฎีการพัฒนาองค์การด้านหลัก PDCA ที่คนทั่วไปรู้จักกันประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังนี้

การวางแผน (Plan : P) การวางแผนเป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนจะเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการวางแผนในวงจร Deming เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การเลือกปัญหาการหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล ในขั้นตอนนี้สามารถนำเครื่องมือเบื้องต้นแห่งคุณภาพอื่น ๆ มาใช้งานร่วมด้วย เช่น

1) ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยสมาชิกแต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิดในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานเพื่อที่จะร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

2) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงานหรือหาสาเหตุของปัญหาเพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรจะวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ ระเบียบ เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิแผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น

3) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือกวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่องตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือแผนภาพ เช่น แผนภูมิแกว่งปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคนในทีมงาน

คุณภาพเกิดความทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

4) เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์และพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ผ่านการระดมความคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

การปฏิบัติตามแผน (Do : D) การปฏิบัติตามแผน เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่ และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้นำไปใช้

เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป มีเทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้คือ

1. ทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก จะได้ไม่ต้องแก้ไขหรือรับผลเสียจากการกระทำที่ผิดพลาด
2. ตรวจสอบทุกขั้นตอน หากพบข้อบกพร่องให้รีบแก้ไขก่อนที่ความเสียหายจะขยายเป็นวงกว้าง

การตรวจสอบ (Check : C) การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผนการเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้นมีเทคนิคขั้นตอนการตรวจสอบดังนี้คือ

- 1) ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่
- 2) ตรวจสอบผล ที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่
- 3) ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ๆ เกิดขึ้นบ้าง
- 4) รวบรวมและบันทึกข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงให้ดีขึ้น สิ่งที่จะสามารถรู้ได้ว่าผลกับแผนที่ตั้งไว้แตกต่างกันอย่างไร สิ่งสำคัญที่สุดคือ การบันทึกข้อมูล ซึ่งเทคนิคการบันทึกข้อมูลมีเครื่องมืออยู่หลายชนิด และหลายเทคนิควิธี

การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) การดำเนินการให้เหมาะสมเป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้วขั้นตอนนี้เป็น การนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไปมีเทคนิคขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม ดังนี้ คือ

- 1) หลังจากตรวจสอบแล้วถ้าเราทำได้ตามเป้าหมายให้รักษาความดีไว้

- 2) หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีข้อผิดพลาดไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ ก็ตามให้หาสาเหตุและแก้ไขสาเหตุ
- 3) หาทางปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

Christopher Hood (1991 p. 79) ได้กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน มีหลักสำคัญ 7 ประการ ครอบคลุมไปด้วย

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการทำงานตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิตให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุติการเรียกร้องของสหภาพ แรงงาน จำกัด ต้นทุนการปฏิบัติเหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less) บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ (2557 หน้า 70) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการแสวงหาประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

นำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ด้วยเหตุดังต่อไปนี้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

ณรงค์ เชื้อเย็น (2560 หน้า 74) ได้กล่าวว่า การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้เกิดการตื่นตัวในรูปแบบของการปรับการบริหารและการพัฒนาที่มีความทันสมัย อีกทั้งยังรวมไปถึงคุณค่าของวัฒนธรรมองค์การบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่าง ๆ และบทบาทในการจัดการตนเองของท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงสถานะเลื่อนตำแหน่งในอนาคตก็ควรต้องมีการวางแผน และออกแบบงานไว้ล่วงหน้า อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กรตนเองในอนาคตที่จะมาถึง การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ควรดำเนินใน 2 ลักษณะ ประกอบไปด้วย

ประการที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารจัดการระดับองค์กร มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

1.1 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเทศบาลจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ และยุทธศาสตร์นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัดเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาใน ระดับที่สูงกว่า

1.2 การสร้างความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร คือ ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้ง

มีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

1.3 การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันมีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ คือ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดเช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้องประสานงานให้ผู้ช่วยพัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้หรือประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้นอกจากนี้ยังต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่าง นักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

1.4 ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ๆ หรือนวัตกรรมเสมอโดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

1.5 บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบต้อง คือ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตนทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

1.6 การบริหารงานที่มีความคล่องตัว คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหายุ่งยากในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

1.7 การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก คือ ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อช่วยใน การเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน

เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนั้นยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการรวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

ประการที่ 2 การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารเชิงปฏิบัติการ มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ คือ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดให้ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานจะต้องสอบถาม และรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

2.2 การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน คือ ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำ โครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลในระยะเริ่มแรกประชาชน อาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมาย เจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตาม ระเบียบของทางราชการ นอกจากนั้นยังต้องทำหน้าที่ประสานงานเสนอแนะ และอำนวยความสะดวกใน การดำเนินโครงการ ให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

2.3 การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง คือ ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์นโยบาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนามาสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการจัดทำและดำเนินโครงการให้เป็นรูปธรรม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการใดใดจะต้องคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์นโยบาย ยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ซึ่งจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียว ดังนั้น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่ บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จประการหนึ่ง

2.4 การติดตามและประเมินผลโครงการ คือ ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้แล้วควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5 ความเพียงพอของงบประมาณ คือ งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพรวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้น โดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

2.4 รูปแบบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2552 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีที่กำหนด
- (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่ง ให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คຸ້ມครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจจะมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถ ทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอ และยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและ ยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ใน การจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละประเภทอย่างเหมาะสมโดยตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ 2550 เป็นต้นไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และโดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อย กว่าร้อยละ 35 โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำนึงถึงรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตาม วรคหนึ่ง ให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลังปีงบประมาณพ.ศ 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการ

ใด เงินอุดหนุนที่จะสรรหาให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าเงินอุดหนุน ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ การ จัดสรรในปีงบประมาณพ.ศ 2549

- (5) การคุ้มครอง ดูแล การบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (6) การจัดการศึกษา
- (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- (13) การจัดการและดูแลสถานีส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือ ร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ใน เขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการ พัฒนาท้องถิ่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น
- (27) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
- (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ ประกาศและกำหนด

การบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

1. สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ)

โดยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่ง ให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอันประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎร แต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

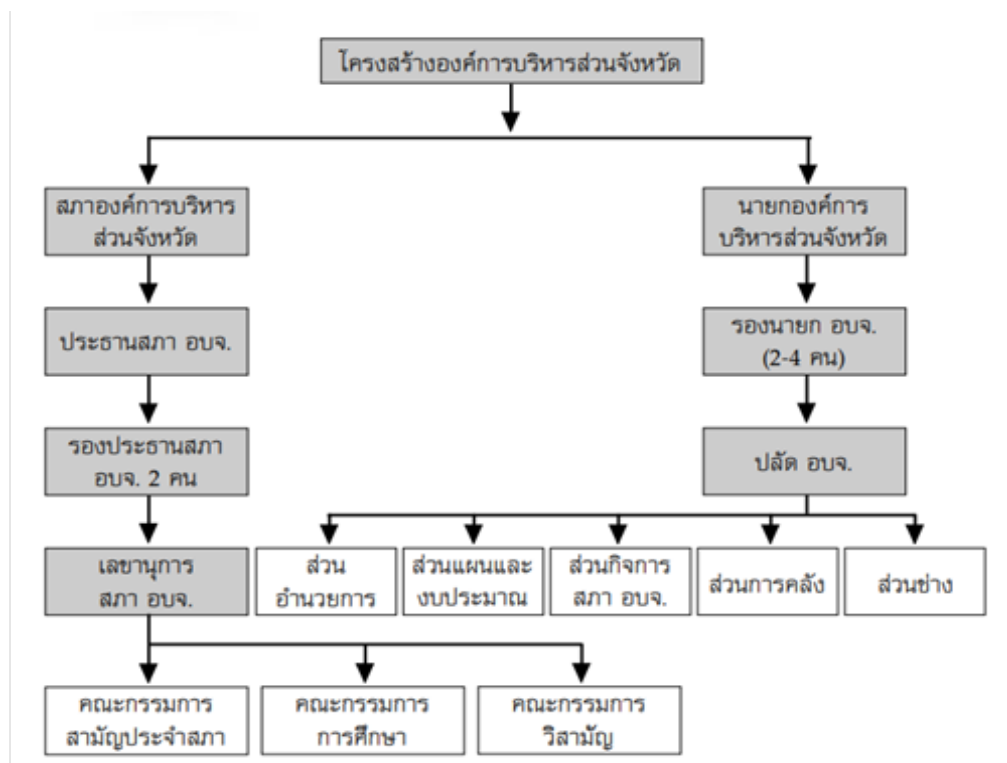
- (ก) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- (ข) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- (ค) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- (ง) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 48 คน
- (จ) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็นรองประธานสภา 2 คน

2. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดโดยตรง โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

- (ก) ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน
- (ข) ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน
- (ค) ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน



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

ภาพ 2.1 โครงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอายุคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งและพ้นสมาชิกภาพเมื่อถึงคราวออกตามอายุของสภา ตายลาออกผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออก รัฐมนตรีสั่งให้ออก สภามีมติให้ออกและราษฎรลงคะแนนให้ออก หลังการเลือกตั้งได้สมาชิกเป็นสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้เลือกสมาชิกสภาคนหนึ่งเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเลือกรองประธานสภาอีก 2 คนโดยให้ประธานสภาและรองประธานสภา ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รับมอบหมายงานจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ประเภทอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นสำนักและกองต่าง ๆ ได้แก่

สำนักปลัดฯ ดูแลกิจการทั่วไปของอบจ.

งานกิจการสภาฯ ดูแลงานฝ่ายนิติบัญญัติ(ฝ่ายสภาฯ)

กองแผนและงบประมาณรับผิดชอบเรื่อง แผนและงบประมาณของ อบจ.

กองช่างรับผิดชอบทางด้านงานช่าง การก่อสร้างและซ่อมบำรุง

กองคลังดูแล ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ ทรัพย์สิน การจัดเก็บรายได้

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รับผิดชอบ งานด้านการศึกษา การศาสนาและวัฒนธรรม

คุณค่าและความสำคัญของการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับการบริหารปกครองภายในพื้นที่ท้องถิ่น

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

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

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

2.5 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการเป็นหัวหน้าปกครองที่บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

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

2. ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสระบุรี ที่ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร ประมาณเส้นรุ้งที่ 14 องศา 31 ลิปดา 43.59439 ฟลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 100 องศา 54 ลิปดา 35.58478 ฟลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) ระยะทางประมาณ 108 กิโลเมตร และตามทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 113 กิโลเมตร และตามแม่น้ำเจ้าพระยาแยกเข้าแม่น้ำป่าสักประมาณ 165 กิโลเมตร เนื้อที่จังหวัดสระบุรีมีเนื้อที่ ทั้งหมด 3,576.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,235,304 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.70 ของพื้นที่ประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

คือ ทางตอนใต้และทางตะวันตกของจังหวัด เป็นที่ราบสูงกว่าระดับน้ำทะเลเพียง 2 เมตร และพื้นที่จะค่อย ๆ สูงขึ้นเรื่อย ๆ ไปทางทิศเหนือ และตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณนี้จะเป็นลักษณะราบเรียบจนถึงพื้นที่เนินเขาสลับที่ราบสูง ซึ่งสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 8 -10 เมตร และจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ไปจนถึงพื้นที่ราบสูงและภูเขา

พื้นที่ที่ราบลุ่ม ได้แก่ บริเวณพื้นที่ส่วนใหญ่ทางด้านทิศตะวันตกของจังหวัด บางส่วนอยู่ตอนกลางและทิศใต้ของตัวจังหวัด โดยพื้นที่ราบลุ่มดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของที่ราบลุ่มเจ้าพระยาตอนล่าง มีอาณาเขตอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ได้แก่ อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอหนองแซง อำเภอพระพุทธบาท บางส่วนของอำเภอหนองแค อำเภอบ้านหมอ อำเภอเสาไห้ อำเภอวิหารแดง อำเภอหนองโดน และอำเภอดอนพุด พื้นที่ส่วนนี้มีเนื้อที่ ประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่จังหวัด

พื้นที่เป็นเขาหยาบหรือที่ราบสูง มีลักษณะเป็นเขาลูกโดดที่มีกระจัดกระจายอยู่ในบริเวณที่ราบตอนกลางของจังหวัดและที่เป็นแผ่นดินที่มีลักษณะเป็นคลื่นลอนต่ำทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็กเป็นส่วนใหญ่

พื้นที่เป็นภูเขาสูง มีแนวการวางตัวของเทือกเขาตามแนวตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันตกเฉียงใต้ด้านตะวันตกของทิวเขาตงพญาเย็น จากทิวเขานี้ทิวเขาจะติดกันเป็นพิคโค้งไปตามแนวตะวันตกเฉียงใต้-ตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วจึงต่อด้วยแนวประมาณเหนือ-ใต้ของทิวเขาตงพญาเย็นอีกทีหนึ่ง และจะต่อกับทิวเขาเพชรบูรณ์ อันเป็นทิวเขาล้อมรอบด้านทิศตะวันตกของที่ราบสูงโคราช ได้แก่ บริเวณทางเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอแก่งคอย อำเภอมวกเหล็ก อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอวังม่วง ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวส่วนมาก เป็นพื้นที่ภูเขาที่มีเนินเขาลูกโดด (Monadnock) สลับกับที่ราบสูง โดยเฉลี่ยพื้นที่ดังกล่าวมีความสูงประมาณ 100 – 500 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เช่น ยอดเขาโพล่ง ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอพระพุทธบาท มีความสูงประมาณ 592 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลางและในเขตพื้นที่ดังกล่าวในช่วงฤดูแล้ง มักประสบกับปัญหาอากาศร้อนและแห้งแล้งที่ค่อนข้างรุนแรงในแต่ละปี โดยบริเวณนี้มีเนื้อที่ประมาณร้อยละ 40 ของเนื้อที่จังหวัด

4. ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดที่มีลักษณะอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู (Tropical Savanna Climate, Aw) ปกติมีอุณหภูมิค่อนข้างสูง จึงทำให้อากาศร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน ส่วนในฤดูหนาวไม่หนาวจัดอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 28-29 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33-34 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23-24 องศาเซลเซียส ระบบจำแนกประเภทภูมิอากาศของ Koppen ซึ่งลักษณะภูมิอากาศแบบนี้จะมีฝนน้อยแห้งแล้งในฤดูหนาว และอุณหภูมิค่อนข้างสูงในฤดูร้อน และค่อนข้างจะหนาวเย็นในฤดูหนาว และมีฝนตกชุกในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม จังหวัดสระบุรีอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม 2 ชนิด ซึ่งพัดประจำฤดูกาล โดยพัดจากตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาวเรียกว่ามรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อิทธิพลของลมนี้จะทำให้บริเวณจังหวัดสระบุรีมีอากาศหนาวเย็นและแห้งกับมรสุมอีกชนิดหนึ่ง คือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้เป็นส่วนใหญ่ในฤดูฝน

ทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกทั่วไป เมื่อพิจารณาตามสภาพอากาศ สามารถสรุปฤดูกาลของจังหวัดสระบุรี ได้ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะมีลมจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่พัดจากมหาสมุทรอินเดียนำเอาไอน้ำและความชุ่มชื้นเข้ามาในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีร่องความกดอากาศต่ำพัดผ่านประเทศไทยตอนบนเกือบตลอดช่วงฤดูฝน จึงทำให้บริเวณจังหวัดสระบุรีมีฝนตกชุกทั่วไป โดยเดือนที่มีฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีลมเย็นและแห้งจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่าน ทำให้อากาศเย็นทั่วไป โดยมีอากาศหนาวถึงหนาวจัดเป็นบางวัน ในเดือนธันวาคมและมกราคม

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงปลอดมรสุม จะมีลมจากทิศใต้และตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้อากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป เดือนที่มีอากาศร้อนที่สุด คือ เดือนเมษายน

อุณหภูมิ จังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดในภาคกลาง และอยู่ลึกเข้ามาในแผ่นดิน ปกติมีอุณหภูมิค่อนข้างสูง จึงทำให้อากาศร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน ส่วนในฤดูหนาวไม่หนาวจัด โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 28-29 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด เฉลี่ย 33-34 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23-24 องศาเซลเซียส เดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนจัดที่สุดในรอบปี ส่วนฤดูหนาวอากาศจะหนาวที่สุดในเดือนมกราคม

ฝน ซึ่งฝนที่เกิดขึ้นในจังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่เป็นฝนจากอิทธิพลของมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และร่องความกดอากาศต่ำที่พัดผ่านประเทศไทยตอนบนเกือบตลอดช่วงฤดูฝน โดยตลอดทั้งปีมีจำนวนวันฝนตกเฉลี่ยประมาณ 70-90 วัน นอกจากนี้ในบางปีอาจมีพายุดีเปรสชันเคลื่อนผ่านเข้ามาในบริเวณจังหวัดสระบุรีหรือจังหวัดใกล้เคียงทำให้มีฝนตกเพิ่มขึ้นได้อีก

5. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

จังหวัดสระบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 อำเภอ 111 ตำบล 973 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด	1 แห่ง
เทศบาลเมือง	4 แห่ง
เทศบาลตำบล	34 แห่ง
องค์การบริหารส่วนตำบล	70 แห่ง

จากสถิติของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 จังหวัดสระบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 643,828 คน เป็นชาย 316,505 คน (ร้อยละ 49.08) เป็นหญิง 327,323 คน (ร้อยละ

50.84)ความหนาแน่นของประชากรต่อตารางกิโลเมตร เท่ากับ 180 คน สำหรับอำเภอที่มีประชากรสูงสุดคือ อำเภอเมืองสระบุรี รองลงมาคือ อำเภอแก่งคอย อำเภอหนองแค และอำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุดคือ อำเภอดอนพุด (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หน้า 23-24)

6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ด้านการเกษตรจังหวัดสระบุรีมีเนื้อที่ทั้งหมด 2,235,304 ไร่ จำนวน 13 อำเภอ โดยแบ่งเป็นเนื้อที่ถือครองทางการเกษตร 762,177 ไร่ หรือร้อยละ 34.10 และเนื้อที่การเกษตรนอกถือครอง 574,470 ไร่ หรือร้อยละ 25.70 ของเนื้อที่ทั้งหมด สำหรับเนื้อที่ถือครองทางการเกษตรเป็นที่พืชไร่/พืชผัก/ไม้ดอก มากที่สุด จำนวน 387,744 ไร่ หรือร้อยละ 17.35 รองลงมา คือ นาข้าว 326,201 ไร่ หรือร้อยละ 14.59 สวนไม้ผล/ไม้ยืนต้น 47,750 ไร่ หรือ ร้อยละ 2.14 และ อื่นๆ 482 ไร่ หรือร้อยละ 0.46 ของเนื้อที่ถือครองทางการเกษตร ตามลำดับ โดยมีพื้นที่เกษตรกรรมในเขตชลประทาน 196,518 ไร่ และพื้นที่เกษตรกรรมนอกเขตชลประทาน 1,759,764 ไร่

พื้นที่เกษตรกรรม เป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนการใช้ประโยชน์ที่ดินมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ในการปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ กระจายอยู่ในตอนบนของจังหวัด ในเขตอำเภอมวกเหล็ก อำเภอพระพุทธบาท อำเภอแก่งคอยตามลำดับ รองลงมา คือ อ้อยโรงงาน ในจังหวัดสระบุรี จะทำนาในเขตชลประทานและนอกเขตชลประทานส่วนใหญ่กระจายอยู่ในอำเภอหนองแค อำเภอบ้านหมอ อำเภอหนองโดน อำเภอดอนพุด อำเภอหนองแขงอำเภอเสาไห้ อำเภอเมือง อำเภอวิหารแดง อำเภอพระพุทธบาท อำเภอแก่งคอย อำเภอเฉลิมพระเกียรติมูลค่าเศรษฐกิจด้านการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด มูลค่า 11,524 ล้านบาท

2) การประมง

จังหวัดสระบุรี ในปี 2563 มีผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำหลายชนิด ซึ่งพันธุ์สัตว์น้ำที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ปลาดุกบิ๊กอุย ปลาหมอในกระชัง ปลานิล ปลาตะเพียน และปลาเบญจพรรณ (ปลานิล ตะเพียน ยี่สก นวลจันทร์จระเมื่อน้ำจืด และสวาย) นิยมเลี้ยงในร่องสวนและบ่อดินขนาดใหญ่ สัตว์น้ำที่ให้ผลผลิตมากที่สุด คือ ปลาดุกบิ๊กอุย ปลาหมอในกระชัง ปลานิล และปลาตะเพียน ตามลำดับ โดยในสัตว์น้ำที่ให้ผลผลิตมากที่สุดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ปลาดุกบิ๊กอุย ผลผลิต 10,170,740 กิโลกรัม พื้นที่การเพาะเลี้ยง 1,428.77 ไร่ มีจำนวน 1,662 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 670 ราย ต้นทุนการผลิต 26 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 32 บาท/กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 325,463,680 บาท

ลำดับที่ 2 ปลานิลในบ่อดิน ผลผลิต 1,562,580 กิโลกรัม พื้นที่การเพาะเลี้ยง จำนวน 2,250.18 ไร่ มีจำนวน 1,665 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 1,236 ราย ต้นทุนการผลิต 25 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 35 บาท/กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 325,463,680 บาท

ลำดับที่ 3 ปลาตะเพียนในกระชัง ผลผลิต 593,390 กิโลกรัม พื้นที่เพาะเลี้ยง 61.13 ไร่ มีจำนวน 344 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 103 ราย ต้นทุนการผลิต 60 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 70 บาท/กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 41,537,300 บาท

3) การปศุสัตว์

จังหวัดสระบุรีเป็นแหล่งผลิตโคนมและไก่เนื้ออยู่ในอันดับที่ 2 และ 3 ของประเทศตามลำดับ มีการเลี้ยงไก่เนื้อกระจายอยู่ทุกอำเภอ ส่วนการเลี้ยงโคนมมีพื้นที่ที่เลี้ยงหนาแน่นอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็กอำเภอวังม่วงเป็นส่วนใหญ่ และบางส่วนอยู่ในเขตอำเภอแก่งคอย อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรีมีศักยภาพสูงในการเลี้ยงโคนมและไก่เนื้อ เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศเหมาะสมเป็นแหล่งผลิตวัตถุดิบอาหารสัตว์ โรงงานผลิตอาหารสัตว์ โรงงานแปรรูปไก่เนื้อเพื่อการส่งออกขนาดใหญ่มีศูนย์รับซื้อน้ำนมดิบจากเกษตรกรในราคาประกันที่กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีการเลี้ยงโคนม ส่วนอัตราการขยายตัวของการเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์คงที่ เนื่องจากยังคงประสบปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนกทั้งในและต่างประเทศ ทำให้อัตราการขยายตัวและส่งออกน้อยลง ส่วนด้านโคนม นั้นอยู่ในเตรียมการเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศ (FTA) กับประเทศที่เป็นผู้ผลิตน้ำนมรายใหญ่ของโลก เกษตรกรจึงต้องควบคุมปริมาณการผลิต รวมทั้งพัฒนาการผลิต เพื่อเพิ่มคุณภาพของน้ำนมดิบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยจังหวัดสระบุรีมีการเลี้ยงปศุสัตว์เป็นสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญ มีทั้งสิ้น 9 ชนิดประกอบด้วย 1) ไก่เนื้อ 17,501,462 ตัว 2) ไก่ไข่ 1,258,429 ตัว 3) เป็ด 933,319 ตัว 4) สุกร 174,742 ตัว 5) โคนม 152,166 ตัว (น้ำนมโค 884 ตัน/วัน โครีตนม จำนวน 68,000 ตัว) 6) โคเนื้อ 29,238 ตัว 7) แพะ 21,682 ตัว 8) กระบือ 14,497 ตัว และ 9) แกะ 2,322 ตัว

4) การท่องเที่ยว

จังหวัดสระบุรี เป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม จึงส่งผลให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ทั้งทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งสามารถจำแนกแหล่งท่องเที่ยวได้ ดังนี้

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attraction)

1. ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคต-โป่งก้อนเส้า อำเภอแก่งคอย มีน้ำตกที่เกิดท่ามกลางป่าดิบชื้นที่สมบูรณ์ ของเทือกเขาใหญ่น้ำตกสูงสุดของจังหวัดสระบุรี มีเส้นทางเดินป่า มีน้ำตกที่มีความสวยงามแตกต่างกัน ได้แก่ น้ำตกเจ็ดคตเหนือ น้ำตกเจ็ดคตกลางน้ำตกเจ็ดคตใต้ น้ำตกเจ็ดคตใหญ่น้ำตกโกรกอีตก

2. เขาหินปูนพระพุทธรูปน้อย ตำบลสองคอน อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีพื้นที่ 3,200 ไร่ขุนเขาแห่งนี้มีลักษณะเป็นภูเขาหินปูนสูงชันโดดเด่นสลับซับซ้อนเรียงรายด้วยยอดเขาแหลม ไม่น้อยกว่า 14 ยอด เป็นเทือกเขาหินปูนที่มีระบบนิเวศน์ที่ค่อนข้างสมบูรณ์ที่สุดแห่งหนึ่ง

3. ลำธารมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก ลำธารที่กั้นระหว่าง อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีต้นน้ำในป่าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ซึ่งเป็นน้ำผุดจากใต้ดิน ทำให้น้ำไหลตลอดทั้งปี ไหลลงสู่แม่น้ำป่าสัก ผ่านดินแดนป่าดิบชื้นสลับป่าเบญจพรรณที่ยังคงความสมบูรณ์ตลอดเส้นทาง

4. อุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีเนื้อที่ประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,856 ไร่ ในช่วงประมาณเดือนตุลาคม-มกราคม เป็นช่วงที่อากาศหนาวเย็นเหมาะสมสำหรับการเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนประกอบด้วยภูเขาน้อยใหญ่ มีที่ราบในหุบเขา ป่าเบญจพรรณและป่าดิบแล้ง สัตว์ป่าที่อาศัยอยู่เป็นสัตว์ขนาดเล็กเช่น ไก่ฟ้า ไก่ป่า ลิง หมูป่า และนกนานาชนิด ที่สำคัญได้แก่ นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร ในบริเวณอุทยานฯ มีน้ำตกและอ่างเก็บน้ำสวยงามหลายแห่ง ดังนั้นน้ำตกสามหลั่น น้ำตกโพธิ์หินดาซ น้ำตกโตนรากไทร อ่างเก็บน้ำซับปลากั้ง อ่างเก็บน้ำเขาแก้ว บึงหนองโพธิ์

5. สวนพฤกษศาสตร์ภาคกลาง (พุแค) ตำบลพุแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เป็นสวนพฤกษศาสตร์ขนาดใหญ่ มีต้นไม้และพันธุ์ไม้ต่างๆ รมรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ ชื่นชมธรรมชาติ และเป็นแหล่งศึกษาพันธุ์ไม้ต่างๆ

6. น้ำตกปาลานหินดาด หมู่ 6 ตำบลวังม่วง มีน้ำตกหลายชั้นสวยงาม สภาพธรรมชาติสมบูรณ์

7. น้ำตกตะพานหิน หมู่ 5 บ้านตะพานหิน ตำบลคำพราน อำเภอวังม่วง เป็นลำน้ำตกใสสะอาดธรรมชาติร่มรื่น

8. แก่งคันนา อยู่ที่ ตำบลแสงพัน อำเภอวังม่วง เป็นเกาะแก่งกลางลำน้ำป่าสัก เป็นโขดหินสลับกับน้ำใสไหลสวยงาม

9. ทะเลบ้านหมอ ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านหมอ มีเนื้อที่ประมาณ 1,600 ไร่ ลักษณะเป็นบึง เป็นที่อาศัยของสัตว์น้ำนานาชนิด บรรยากาศร่มรื่น ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนกรกฎาคม จะมีฝูงนกเป็ดน้ำที่บินหนีอากาศหนาวจากไซบีเรียมาลงเล่นน้ำ

10. น้ำตกซับเหว หมู่ 6 ตำบลซับสนุ่น อำเภอมวกเหล็ก เป็นน้ำตกแห่งใหม่ที่พบในอำเภอมวกเหล็ก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2567) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า 1) ความพึงพอใจงานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การแจ้งพบสัตว์มีพิษหรือเหตุฉุกเฉินจากสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาล) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80 2) ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา (งานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ) (สำนักช่าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 เป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80 3) ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข คลินิกฝังเข็ม แพทย์แผนจีน ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 3 แขวงท่าทราย (กองการแพทย์) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20 4) ความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การบริการสุบสิ่งปฏิกูล) (สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 สรุปความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

ภาณุพันธุ์ ประภาติกุล และคณะ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.90 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.87 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหา

น้อย ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (2567) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน และเอกสารแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ มีให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์เป็นต้น และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน รองลงมาคือ มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

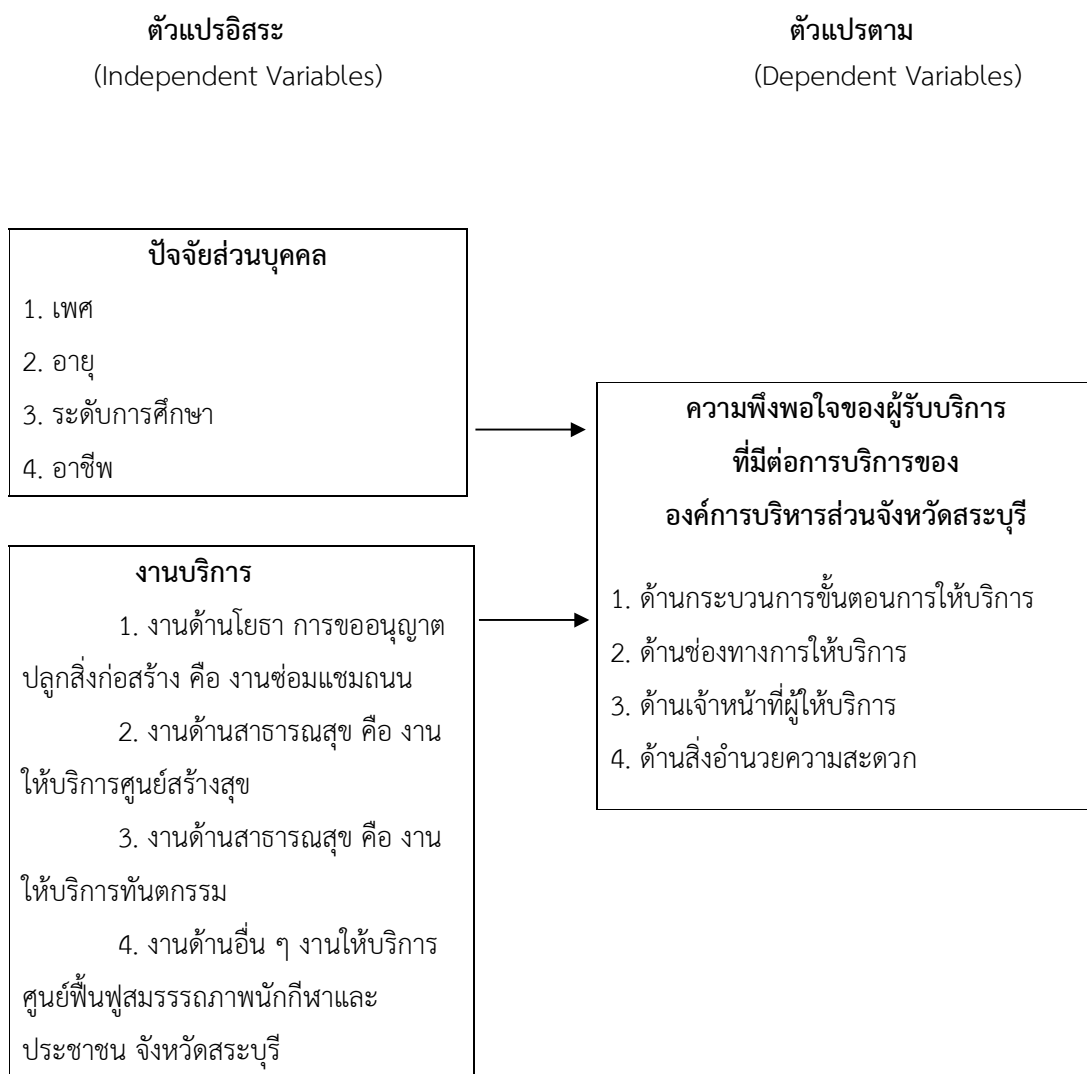
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งานผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้ 1) งานรายได้หรือภาษี ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ในระดับ 4.90 คิด

เป็นร้อยละ 98.00 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 6) งานด้านการศึกษา ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ 7) งานด้านบริการสรวายน้ำวารีบำบัด ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2567) ทำการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนจังหวัดยะลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลการศึกษาพบว่า ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 92.60 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.80 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.20 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 94.20 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.80 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่โครงการทุนการศึกษา และการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 11 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดังภาพ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน และการแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 638,826 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2567 ถึงเดือนสิงหาคม 2567 (กลุ่มนโยบายและวิชาการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี, มิถุนายน 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 800 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยกำหนดการแปลความหมาย ตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น	= คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น
	= $5 - 1/8$
	= 0.50
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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน
2. งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข
3. งานด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม
4. งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชน จังหวัด

สระบุรี

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรง เชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิภาพของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนช่วงเดือน ตุลาคม 2567 ถึง เดือน กันยายน 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : $S.D.$)

5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจ และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการ แบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{x}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนด น้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

$S.D.$ หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: $S.D.$) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนน
- 2.2 งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข
- 2.3 งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม
- 2.4 งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนกกีฬาและประชาชน
จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	485	60.62
หญิง	315	39.38
เพศทางเลือก	00	00.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	47	5.88
25 - 34 ปี	124	15.50
35 - 44 ปี	168	21.00
45 - 54 ปี	132	16.50
55 - 64 ปี	142	17.75
65 ปีขึ้นไป	187	23.37
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	159	19.87
มัธยมศึกษา	260	32.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	103	12.88
ปริญญาตรี	107	13.38
สูงกว่าปริญญาตรี	171	21.37
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	2.00
พนักงานบริษัท	199	24.87
รับจ้างทั่วไป	165	20.62
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	168	21.00
เกษตรกร/ประมง	64	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	38	4.75
นักเรียน/นักศึกษา	94	11.75
ว่างงาน	56	7.00
อื่นๆ	00	00.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	800	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 60.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 39.38

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 45 -54 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 16 .50 รองลงมา อายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมาเกษตรกรรวม/ประมงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนน	4.83	0.37	มากที่สุด
2. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข	4.82	0.38	มากที่สุด
3. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม	4.82	0.38	มากที่สุด
4. งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี	4.82	0.38	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมและ งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลงคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.31	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.42	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.77	0.42	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.78	0.41	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.78	0.41	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.74	0.43	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.90	0.29	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.81	0.39	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.27	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.86	0.34	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.82	0.38	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.89	0.31	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.91	0.28	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.91	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.85	0.35	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.93	0.25	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนนในภาพรวม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) และรองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในและ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$) รองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และรองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	0.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.81	0.40	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.90	0.31	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.74	0.44	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.90	0.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.91	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.87	0.34	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.91	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.84	0.37	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.92	0.27	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) และรองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และรองลงมา คือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และรองลงมาคือความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรมในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้าน สาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.35	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการ

ทันตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) รองลงคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.89	0.32	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.77	0.42	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.77	0.42	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.76	0.43	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.72	0.46	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.79	0.41	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.79	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.75	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบาย	4.81	0.40	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.81	0.40	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.91	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.85	0.36	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.93	0.26	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และรองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และรองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และรองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$) รองลงมาคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และรองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนบกัฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนบกัฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการ ด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นบกัฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนบกัฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่รับรู้จากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.42	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.78	0.42	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.73	0.44	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.79	0.41	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.87	0.33	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ฝั่งแสดงชั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.87	0.33	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้	4.84	0.37	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.92	0.27	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และรองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และรองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และรองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.65	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.44	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.36	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.46	10
รวมเฉลี่ย	4.82	มากที่สุด	96.47	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.46 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.44 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนน	4.83	มากที่สุด	96.65	10
2. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข	4.82	มากที่สุด	96.44	10
3. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม	4.82	มากที่สุด	96.36	10
4. งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนกกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี	4.82	มากที่สุด	96.46	10
รวมเฉลี่ย	4.82	มากที่สุด	96.47	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานบริการด้านการโยธาคือ งานซ่อมแซมถนนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนกกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 ระดับคะแนน 10 คะแนนรองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนน 2) งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข 3) งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม และ 4) งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนันทกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษานี้ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 800 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 60.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 39.38

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 รองลงมาอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาอายุระหว่าง 45 -54 ปี มีจำนวน 132 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.50 รองลงมา อายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88

อาชีพ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมาเกษตรกรกรม/ประมงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรมและ งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุขในภาพรวม พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามด้าน คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด เป็นดังนี้ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.46 ระดับคะแนน 10 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.44 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.36 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.47 ระดับคะแนน 10 คะแนน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82, ร้อยละ 96.47) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (2567) ที่พบความพึงพอใจต่อเทศบาลนครนครราชสีมาอยู่ที่ร้อยละ 96.05 และใกล้เคียงกับผลการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2567) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลนครนนทบุรีอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ร้อยละ 96.00) ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี สามารถจัดการบริการสาธารณะได้สอดคล้องกับหลักการจัดการบริการสาธารณะที่ดีตามที่ Jean De Soto (1989) และ Shamsul Haque (2001) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการอย่างเท่าเทียมและการมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ อีกทั้ง สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565) ได้กล่าวถึง การบริการสาธารณะว่า เป็นภารกิจของรัฐ เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 96.65) โดยเฉพาะในประเด็นการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ Christopher Hood (1991) ได้เสนอ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบต่อรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน มีหลักสำคัญ คือ จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ มาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น และ เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับหลักการพัฒนางานองค์การตามวงจร PDCA ที่ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนที่เป็นระบบว่า องค์การจะดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สร้างความเข้าใจร่วมกันโดยมุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลและความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ และดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.44) โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้คำแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้ 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อีตทั้งยังสอดคล้องกับผล การศึกษาของภานุพันธุ์ ประภาติกุล และคณะ (2567) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.64) คิดเป็น ร้อยละ 92.87 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการ บริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตามที่ ณรงค์ เชื้อเย็น (2560) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบุคลากร ในองค์กรที่ ทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากร ร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้อง ประสานงานให้ผู้ช่วยพัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้หรือ ประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้นอกจากนี้ยังต้องมีการทำงานร่วมกัน ระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (ร้อยละ 96.36) โดยเฉพาะความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ที่ต้องมีการบริหารงานที่มีความ คล่องตัว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผล การศึกษานี้สอดคล้องกับหลักความเสมอภาคในการจัดทำบริการสาธารณะที่ กรพจน์ อัครวินิจิตร (2559) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดบริการสาธารณะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลายและสะดวก บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษา ประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนผล การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับ การจัดบริการสาธารณะ ที่ สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565) ได้กล่าวถึง หลัก ว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้ เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม วิวัฒนาการของสังคม

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.46) โดยเฉพาะการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่คำนึงถึงความเสมอภาคและการเข้าถึงบริการของทุกกลุ่มประชากร สอดคล้องกับหลักการจัดบริการสาธารณะที่ Henry Campbell Black (1979) ได้กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับ การจัดบริการสาธารณะ ที่ สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565) ได้กล่าวถึง หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาที่พบความพึงพอใจในระดับสูงนี้ สามารถวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จได้ดังนี้

1) การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีได้นำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2) การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการด้วยความเต็มใจ สะท้อนถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

3) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

4) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรวมถึงช่องทางออนไลน์ ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) **พัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** จากผลการวิจัยที่พบว่างานด้านการโยธาได้รับความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงควรนำรูปแบบและวิธีการสื่อสารของงานด้านนี้ไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการในงานด้านอื่น ๆ เช่น งานด้านสาธารณสุข และงานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาฯ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและรับบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

2) **ส่งเสริมการบริการแบบบูรณาการ** องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรพิจารณาบูรณาการงานบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการได้อย่างครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจโดยรวมได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) ขยายขอบเขตการวิจัยไปยังประเด็นอื่น ๆ การวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในบางงานบริการเท่านั้น ดังนั้น ในอนาคตควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานบริการอื่น ๆ ของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่ยังไม่ได้ถูกสำรวจ เช่น งานด้านการศึกษา งานด้านสังคมสงเคราะห์ หรือการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเชิงลึก ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านอย่างแท้จริง ทั้งในด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ระบบการให้บริการ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ซับซ้อนกว่าข้อมูลเชิงปริมาณ

3) เปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดในพื้นที่ใกล้เคียงหรือที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินิจิตร. (2559). **หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะ**, วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ,
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎีแนวคิดและหลักการ**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2562). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ธรรมสาร. มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2567). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี.
- จำเนียร พลหาร. (2553). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา**. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ชนบดี วรญาวิสุทธิ์และวิจิต บัญสุนง. (2563). **ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.
- ฐานปนา ฉินไพศาล. (2559). **องค์การและการจัดการ**. นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2554). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: แชน โพร์ พรินต์.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (2555). **หลักการตลาด Marketing an Introduction**. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด
- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2564). การบริหารงานภาครัฐ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <http://www.wiki.kpi.ac.th/>.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่า
อุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัย
บูรพา
- พัชรียา แก่นสา. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน
กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สระแก้ว เขต
1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
ปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1.
งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุพันธุ์ ประภาติกุล และ คณะ. (2567). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. สำนักบริการ
วิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2567). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.
2567. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รัชนี้ ทีปการ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ
โรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: บริษัทนาน
มีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548).: **สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ ลูกค้ำ หรือ พลเมือง.**
รัฐศาสตร์สาร. 26 (2), 35-86.

วรายุทธ แก้วประทุม. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงาน
ของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.** งาน
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ.(2567). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.** มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วุฒิสาร ตันไชย. (2552). **ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เนท.

วุฒิสาร ตันไชย, อรทัย ก๊กผล, ศิกันต์ อัสระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร,อภิวรรณ ชักเช็ค, พิชิตชัย กิ่ง
พวง, เอกวีร์ มีสุข, (2558). **ข้อเสนอเชิงนโยบายนวัตกรรมการพัฒนารายได้ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น.**กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ศราวนี แดงไสว. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขต
กรุงเทพมหานคร.** การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์. (2563). **การวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2).** ลพบุรี: ศูนย์การพิมพ์และบริการ
วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สมุทร ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและปฏิบัติ.** ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้. (2567). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.** มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา จังหวัดยะลา.

สุชาดา เนตรฉัยยา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
อนุบาลภาลีนี จังหวัดสมุทรปราการ.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชัย นันทาภรณ์. (2565). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ.**
วารสาร มจร บาลีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2565.

สันต์ชัย รัตนขวัญ. (2567). **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.** สืบค้น 20 มิถุนายน
2567, จาก www.kpi.ac.th

อภิชาติ สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกดาวิจิตร, นิติ ภาวครพันธุ์, (2556). **ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย.**
เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารการเมืองการปกครอง, ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559.

Christopher Hood. (1991). *A public management for all seasons*. Public Administration. 69, 3 - 19

Henry Campbell Black. (1979). *Black law dictionary (5th ed.)*. New York: West.

Jean De Soto (1989). *Droit administrative: Theorie generale du service public*. Paris: Edition Montchretien

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คือ งานซ่อมแซมถนน
- ☐ งานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข
- ☐ งานบริการด้านสาธารณสุข คือ งานให้บริการทันตกรรม
- ☐ งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | 1) ☐ ชาย | 2) ☐ หญิง | 3) ☐ เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | 2) ☐ 25-34 ปี | 3) ☐ 35-44 ปี |
| | 4) ☐ 45-54 ปี | 5) ☐ 55-64 ปี | 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษา | |
| | 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 4) ☐ ปริญญาตรี | |
| | 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ☐ พนักงานบริษัท | |
| | 3) ☐ รับจ้างทั่วไป | 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง | 6) ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 8) ☐ ว่างาน | |
| | 9) ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

1. งานบริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่งานซ่อมแซมถนน



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยนายสัญญา บุญ-หลง
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
ได้มอบหมายให้สำนักช่าง นำเครื่องจักรกล เข้าดำเนินการปูยางถนน ในพื้นที่
ถนนสายทางสะพานปูน(ร้านตาเข้ม) ถึงประตูน้ำจึกษา หมู่ 3 เชื่อมต่อหมู่ 1
ตำบลดอนพุท อำเภอดอนพุท จังหวัดสระบุรี
ตามแผนปฏิบัติงานของเครื่องจักรกล ประจำปีงบประมาณ 2568
เพื่อแก้ไขปัญหาทางสัญจรไป-มา ให้ดียิ่งขึ้น
โดยมี นางสาวรัตน์ สุขมะดัน ผู้อำนวยการส่วนการโยธา
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยนายสัญญา บุญ-หลง
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
ได้มอบหมายให้สำนักช่าง นำเครื่องจักรกล เข้าดำเนินการปูยางถนน ในพื้นที่
ถนน บ้านหนองเอี้ยว หมู่ 14
ตำบลลำพญากลาง อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
ตามแผนปฏิบัติงานของเครื่องจักรกล ประจำปีงบประมาณ 2568
เพื่อแก้ไขปัญหาให้ทางสัญจรไป-มา ให้ดียิ่งขึ้น
โดยมี นางสาวรัตน์ สุขมะดัน ผู้อำนวยการส่วนการโยธา
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน



2. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข





3. งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม

คลินิกทันตกรรม

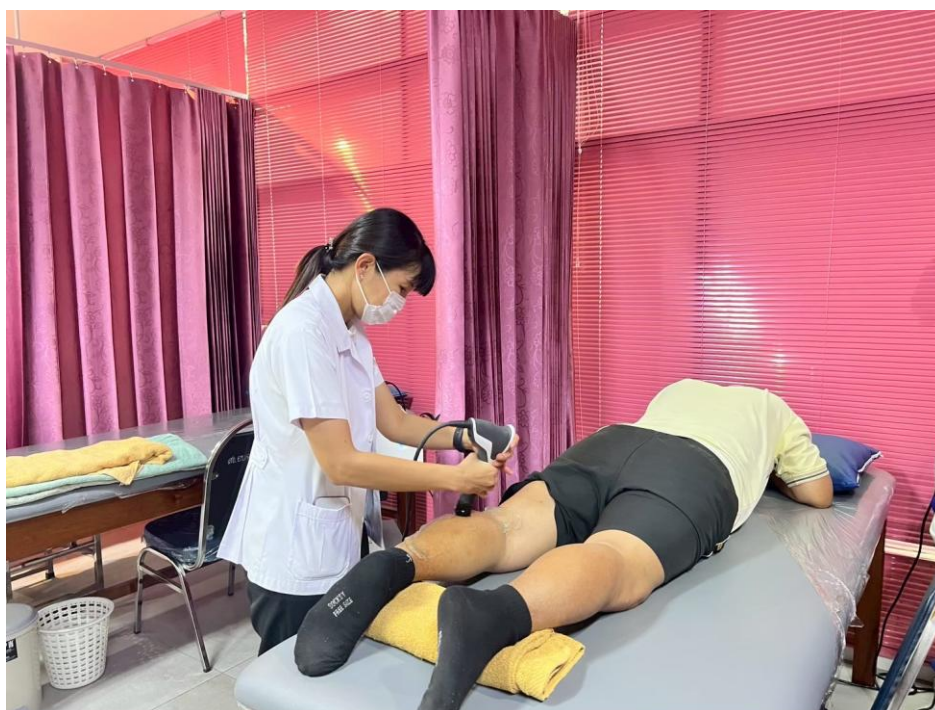


วันที่ 14 มีนาคม 2568 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไผ่ต่ำ
ร่วมกับทันตแพทย์ โรงพยาบาลหนองแค ได้ดำเนินโครงการฟันเทียม
พระราชทาน กลุ่มที่ 2 (ครั้งที่ 3) จำนวนทั้งหมด 10 ราย
โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ลงพื้นที่ไปใส่ฟันเทียมพระราชทาน ชนิดฟันเทียมทั้งปาก
ให้กับผู้สูงอายุ ในพื้นที่ต.ไผ่ต่ำ อ.หนองแค จ.สระบุรี
เพื่อให้ประชาชนมีสภาพช่องปากที่ดีขึ้น

วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไผ่ต่ำ
ร่วมกับทันตแพทย์ โรงพยาบาลหนองแค ได้ดำเนินโครงการฟันเทียม
พระราชทาน จำนวนทั้งหมด 20 ราย โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
ลงพื้นที่ไปใส่ฟันเทียมพระราชทาน ชนิดฟันเทียมทั้งปาก ให้กับผู้สูงอายุ
ในพื้นที่ต.ไผ่ต่ำ อ.หนองแค จ.สระบุรี เพื่อให้ประชาชนมีสภาพช่องปากที่ดีขึ้น



4. งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี



ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์	ที่ปรึกษานักวิจัยผู้อำนวยการสถาบันวิจัย และพัฒนา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	นักวิจัย
3. อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์	นักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนืองพะนอม	นักวิจัย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนิตตา โชติช่วง	นักวิจัย
6. อาจารย์จิตราพร โชติช่วง	นักวิจัย
7. อาจารย์เบญจพร บุญสยามภู	นักวิจัย
8. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน	นักวิจัย
9. อาจารย์นิลรัตน์ ปัทม	นักวิจัย
10. อาจารย์อรรณณ ด่านรวราจิตร	นักวิจัย



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมถนน
- ☒ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการศูนย์สร้างสุข
- ☐ งานบริการด้านสาธารณสุขคือ งานให้บริการทันตกรรม
- ☐ งานบริการด้านอื่นๆคือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ☐ ชาย 2) ☒ หญิง 3) ☐ เพศทางเลือก
2. อายุ 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี 2) ☐ 25-34 ปี 3) ☐ 35-44 ปี
- 4) ☐ 45-54 ปี 5) ☒ 55-64 ปี 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2) ☒ มัธยมศึกษา
- 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. 4) ☐ ปริญญาตรี
- 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) ☒ พนักงานบริษัท
- 3) ☐ รับจ้างทั่วไป 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง 6) ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
- 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา 8) ☐ว่างงาน
- 9) ☐ อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	✓				
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	✓				
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	✓				
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	✓				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	✓				
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	✓				
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	✓				
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	✓				
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	✓				
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	✓				
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	✓				

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	✓				
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	✓				
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	✓				
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	✓				
ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	✓				
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	✓				
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	✓				
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	✓				
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	✓				
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	✓				
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	✓				
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	✓				
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	✓				

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ..... ด้านวิชาการ, สุข.

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนา.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

เลขที่ 797 ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว

อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

รหัสไปรษณีย์ 18000

โทรศัพท์ 0-3621-1852

อีเมล saraburipao@gmail.com