# รายงานผลการสำรวจ

## ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

**สถาบันวิจัยและพัฒนา**
**มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) 3) งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี และ 4) งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

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

**ผลการวิจัย** พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. อรุณี เจริญทรัพย์
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ : 2567

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

**ผลการวิจัย พบว่า**

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.81) ) คิดเป็นร้อยละ 96.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 และด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านพบว่า งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมางานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13รองลงมา งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 และรองลงมา งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

# กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ตามกรอบการ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการ ประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) 3) งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี และ 4) งานบริการด้านอื่น ๆ 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 รายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการ ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของ ประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2567

# บทที่ 1
# บทนำ

## ความเป็นมา

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 (หน้า 7-8 ) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า เป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วย 1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย 2) ขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ 4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม 5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ 6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐและยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความ

ทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐาน สากลรวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้นกฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวก ส่วนราชการจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึง ความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้ 1) การรับฟังเสียงจากประชาชนและผู้รับบริการส่วนราชการควรจัดให้มีการประชุมประจำปี ระหว่างส่วนราชการกับบุคคลผู้รับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน 2) การจัดระบบงานที่อำนวยความสะดวกส่วนราชการทำแผนภูมิองค์กรและผู้ดำรงตำแหน่ง ต่าง ๆ ในองค์กร ปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นเด่นชัด จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน 3) การจัดระบบการให้รางวัล ในส่วนราชการรวบรวมแบบสำรวจความคิดเห็นและแบบร้องเรียน นำมาใช้ประกอบการพิจารณาการให้รางวัลประจำปีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผล หัวหน้าส่วนราชการตามสัญญาข้องตกลงผลงาน การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน มาตรา 37 ระบุว่า การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จของงานหรือแต่ละงานและประกาศให้ประชาชน และข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ในวรรค 1 ให้ผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้ แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา ในมาตรา 38 ระบุว่า ถ้ากรณีประชาชนหรือส่วนราชการ สอบถามเป็นหนังสือ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบและจะต้องเสร็จภายใน 15 วัน ในมาตรา 39 ยังระบุอีกว่า ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถ จัดระบบเครือข่ายสารสนเทศได้ให้กระทรวงเทคโนโลยีละการสื่อสารจัดทำระบบเครือข่ายกลางขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 หน้า 12)

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยผลของการประเมินจะสะท้อนให้ทราบถึง

ประสิทธิภาพและความมีมาตรฐานในการ จัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นที่กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ต้องส่งเสริมบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง สามารถบริหารจัดการตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลและมีมาตรฐานการให้บริการ เพิ่มอิสระในการให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะที่หลากหลาย มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ มีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา พัฒนาพื้นที่ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ ร่วมกับ ชุมชนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคอื่น ๆ ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศ ประชาชน และความต้องการ ของคนทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกเพศภาวะ ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการส่งเสริม สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง สามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพ ตลอดจนจุดแข็ง จุดอ่อนในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะได้ช่วยเหลือหรือส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมตามความจำเป็น ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยในปัจจุบัน ได้กำหนดตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ใน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล (กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น, 2567 หน้า 1)

องคการบริหารสวนจังหวัดสระบุรี มีอำนาจหนาที่ตามพระราชบัญญัติองคการบริหารสวนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแกไขเพิ่มเติม และอำนาจหนาที่ตามมาตรา 17 แหงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแกองคกรปกครองสวนทองถิ่น พ.ศ. 2542 องคการบริหารสวนจังหวัดสระบุรี ไดกำหนดยุทธศาสตรและแนวทางการพัฒนาไว้ 4 ยุทธศาสตร คือ 1) ยุทธศาสตรดานโครงสรางพื้นฐาน เพื่อสรางและซอมบำรุงโครงสรางพื้นฐานในเขตจังหวัดสระบุรีใหมีความพรอมสนับสนุนงานตามยุทธศาสตรดานอื่น ๆ ทั้งสาธารณูปการและสาธารณูปโภค 2) ยุทธศาสตรดานการสงเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อเสริมสรางใหประชาชนในจังหวัดสระบุรีมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการพัฒนาระบบการศึกษา ระบบการสาธารณสุข การดูแลเด็ก ผูสูงอายุ ผูพิการ ผูใชแรงงาน ตลอดจนการพัฒนาอาชีพ โดยการนอมนำแนวพระราชดำริเกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอันสามารถนำรายไดมาสูชาวสระบุรีอยางตอเนื่องและยั่งยืน 3) ยุทธศาสตรดานการสงเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม เพื่อสงเสริมการศึกษาทุกระบบของจังหวัดสระบุรี สามารถเอื้อประโยชนตอการพัฒนาคุณภาพ

บุคลากรในพื้นที่อย่างทั่วถึง มีการเสริมสรางจิตสำนึกในดานศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมใหซึมซับเขาสูจิตใจของประชาชน และ 4) ยุทธศาสตรดานการพัฒนาองคกรและบุคลากรสูการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเสริมสรางระบบบริหารจัดการองคกรที่มีประสิทธิภาพ สามารถใหบริการแกประชาชนไดอยางทั่วถึงและมีคุณภาพ ตลอดจนเปดโอกาสใหประชาชนไดเขามามีสวนรวมในการบริหารจัดการทองถิ่นของตนเอง (แผนอัตรากำลัง 3 ปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2569, หน้า 15-18)

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนผลการบริหารงาน เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) 3) งานด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี และ 4) งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ 4 งานด้านและการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ

**ขอบเขตของการวิจัย**

**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็นดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1) งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน

2) งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

3) งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี

4) งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

**ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 638,582 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ธันวาคม 2566 ถึง เดือน กันยายน 2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ข้อมูล ณ 7 สิงหาคม 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 378 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 800 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

**ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจ ในระหว่างปีงบประมาณ 2567

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

2. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการหรือความคาดหมายของประชาชนผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่สระบุรี เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

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

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการขององค์การบริการส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน 2) งานด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) 3) งานด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี และ 4) งานด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี 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 ตันไทย (2553 หน้า 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของ บุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หาก ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจใน ขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 หน้า 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (2555 หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ดีมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทีปกากร (2556 หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและ

สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง และถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

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

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

โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ การเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

**ทฤษฎีความพึงพอใจ**

ศราวนี แดงไสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอ ในการทำงาน 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 ทฤษฎีที่เน้นการ

ตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันมีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

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

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย 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 ความรักและเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้ มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer’ ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 หน้า 117) กล่าวถึง Claylon alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทร ชำนาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

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

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่อมนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคล็ลแลนด์ (McClelland’s theory of needs) แมคเคล็ลแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคล็ลแลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัย และเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ แต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคล็ลแลนด์ (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) เป็นบุคคลที่

มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการ มีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุมกำกับผู้อื่น

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

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริคเฮอร์ซเบอร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัยได้แก่

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

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกตัวงาน

**การวัดของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหนจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

พัชริยา แก่นสา (2555 หน้า 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าในการวัดความรู้สึกในทางที่ดีไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถามเป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำอธิบายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน

มาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาดา เนตรฉัยยา (2555 หน้า 49) กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด 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 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

อภิชาต สถิตนิรามัยและคณะ (2556 หน้า 105) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจ

เลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่

วุฒิสาร ตันไชยและคณะ (2559 หน้า 270) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการผู้ที่ตัดสินในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น“ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภทหรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและกeกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้

**การจัดบริการสาธารณะ**

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565 หน้า 117-118) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest)โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอานวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความยุติธรรม การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ โดย (อำนวย บุญรัตนไมตรี 2559 หน้า 28) ได้กล่าวหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ”และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและ

ต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวมประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

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

กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

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

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความ เดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลาเช่น การไฟฟ้า

จะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้ เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องหรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้องรับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองอาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจ าเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ 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. ความรับผิดรับชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดรับชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิด

รับชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดรับชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

**การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559 หน้า 34) ได้กล่าวถึง การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง โดยเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้ รายได้จากส่วนนี้อาจจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ก็ตาม แต่มีข้อดีที่องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายด้านราคา คุณภาพการให้บริการได้เอง และจัดสรรบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แต่มีจุดอ่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระด้านงบประมาณเองทั้งหมด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (contracting) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกใช้วิธีการจ้างองค์กรภายนอกให้จัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจ้างหน่วยธุรกิจ การจ้างหน่วยงานอิสระนอกระบบราชการ 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 รัตนะขวัญ (2567 สืบค้นออนไลน์) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

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

ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 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 ด้าน

การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับและไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัลให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

## 2.3 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

### ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

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

**การพัฒนาองค์การ**

โกวิทย์ พวงงาม (2550 หน้า 79) ได้กล่าว ถึงการพัฒนาองค์การเป็นความพยายามอย่างมีแผนที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การเป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การเป็นหลัก ไม่ใช่การมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงของบุคคล แต่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เกิดขึ้น เป็นผลพลอยได้ของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงองค์การให้กลับสู่สภาวะใหม่ที่เหมือนเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งมุ่งที่ความกล้าในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เน้นให้องค์การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่จะนำเอาความใหม่และแปลกทั้งทางด้านเทคนิควิทยาการ และทรัพยากรมนุษย์ที่มีมูลค่ามาสู่องค์การนั้นเอง อีกทั้ง (ฐานปนา ฉิ่นไพศาล, 2559 หน้า 63) ได้กล่าวถึง การพัฒนาองค์การเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ระยะยาว ที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรถือได้ว่าเป็นศาสตร์ที่ผสมผสานระหว่างแนวคิดในเชิงสังคมศาสตร์และในเชิงวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน เกี่ยวข้องกับเครื่องมือในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การที่ถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งความสำคัญของการพัฒนาองค์การโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนซึ่งจะต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์การตลอดเวลา

2. การพัฒนาสมรรถนะขององค์การ จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และขององค์การเป็นที่ตั้งโดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

3. เน้นทีมงานเป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์การเป็นส่วนรวม

4. เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน

5. เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

6. ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

7. ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาช่วยให้คำปรึกษา

8. ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนาองค์การก็คือ การใช้เครื่องมือทางการพัฒนาองค์การเข้าสอดแทรก

9. กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

10. มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2554 หน้า 77) กล่าวได้ว่า องค์การจะดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สร้างความเข้าใจร่วมกันโดยมุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ และดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาโดยนำหลักทฤษฎีมาพัฒนาองค์กรภายในระดับต่าง ๆ ให้มีระบบการบริหารงานอย่างมีความมั่นคง และสมดุลจึงขอนำเสนอในทฤษฎีการพัฒนาองค์กรด้านหลัก PDCA ที่คนทั่วไปรู้จักกันประกอบ ไปด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังนี้

**การวางแผน (Plan : P)** การวางแผนเป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนจะเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลการวางแผนในวงจร Deming เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การเลือกปัญหาการหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล ในขั้นตอนนี้สามารถนำเครื่องมือ เบื้องต้นแห่งคุณภาพอื่น ๆ มาใช้งานร่วมด้วย เช่น

1) ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยสมาชิกแต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิดในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานเพื่อที่จะร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

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

3) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือกวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่องตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือแผนภาพ เช่น แผนภูมิก้างปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคนในทีมงานคุณภาพเกิดความทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

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

**การปฏิบัติตามแผน (Do : D)** การปฏิบัติตามแผน เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ก็นำไปใช้

เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป มีเทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้คือ

1. ทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก จะได้ไม่ต้องแก้ไขหรือรับผลเสียจากการกระทำที่ผิดพลาด

2. ตรวจสอบทุกขั้นตอน หากพบข้อบกพร่องให้รีบแก้ไขก่อนที่ความเสียหายจะขยายเป็นวงกว้าง

**การตรวจสอบ (Check : C)** การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหางานตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผนการเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสมเป็นต้นมีเทคนิคขั้นตอนการตรวจสอบดังนี้คือ

1) ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่

2) ตรวจสอบผล ที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่

3) ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ๆ เกิดขึ้นบ้าง

4) รวบรวมและบันทึกข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงให้ดีต่อไป สิ่งที่จะสามารถรู้ได้ว่าผลกับแผนที่ตั้งไว้แตกต่างกันอย่างไร สิ่งสำคัญที่สุดคือ การบันทึกข้อมูล ซึ่งเทคนิคการบันทึกข้อมูลมีเครื่องมืออยู่หลายชนิด และหลายเทคนิควิธี

**การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A)** การดำเนินการให้เหมาะสมเป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไปมีเทคนิคขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม ดังนี้คือ

1) หลังจากตรวจสอบแล้ว ถ้าเราทำได้ตามเป้าหมาย ให้รักษาความดีไว้

2) หากตรวจสอบแล้ว พบว่ามีข้อผิดพลาดไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ ก็ตามให้หาสาเหตุและแก้ไขสาเหตุ

3) หาทางปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม

**การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**

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

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

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

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

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน 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 หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพ แรงงาน จำกัด ต้นทุนการปฏิบัติเหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (2557 หน้า 70) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการแสวงหาประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ด้วยเหตุดังต่อไปนี้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

**การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่**

ณรงค์ เชื้อเย็น (2560 หน้า 74) ได้กล่าวว่า การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้เกิดการตื่นตัวในรูปแบบของการปรับการบริหารและการพัฒนาที่มีความทันสมัย อีกทั้งยังรวมไปถึงคุณค่าของวัฒนธรรมองค์การ การบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่าง ๆ และบทบาทในการจัดการตนเองของท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงสถานะเลื่อนตำแหน่งในอนาคตก็ต้องมีการวางแผน และออกแบบงานไว้ล่วงหน้า อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กร

ตนเองในอนาคตที่จะมาถึง 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 รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

1.3 การส่งเสริมให้เกิดการทางานร่วมกันมีการส่งเสริมการทำการงานอย่างบูรณาการ คือ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดเช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้องประสานงานให้ผู้ช่วยพัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้หรือประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้นอกจากนี้ยังต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง 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 และอุทิศตน ทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

1.6 การบริหารงานที่มีความคล่องตัว คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัวโดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหา ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน 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 ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถาม และรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

2.2 การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน คือ ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือ

ให้ประชาชนจัดทำ โครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลในระยะเริ่มแรกประชาชน อาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมาย เจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตาม ระเบียบของทางราชการ นอกจากนั้นยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ 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 นอกจากนั้นยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้วควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

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

**2.4 รูปแบบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)**

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

**อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด**

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

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

(1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

(2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีที่กำหนด

(3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่ง ให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจจะมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

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

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมโดยตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ 2550 เป็นต้นไปให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และโดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตามวรรคหนึ่ง ให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลังปีงบประมาณพ.ศ 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใด เงินอุดหนุนที่จะสรรให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าเงินอุดหนุน ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ การจัดสรรในปีงบประมาณพ.ศ 2549

(5) การคุ้มครอง ดูแล การบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(6) การจัดการศึกษา

(7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

(12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

(13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

(14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

(20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

(21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น

(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(27) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศและกำหนด

**การบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด**

ตาม พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดโครงสร้างและองค์ประกอบขอ 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 นับแต่วันเลือกตั้งให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็นรองประธานสภา 2 คน

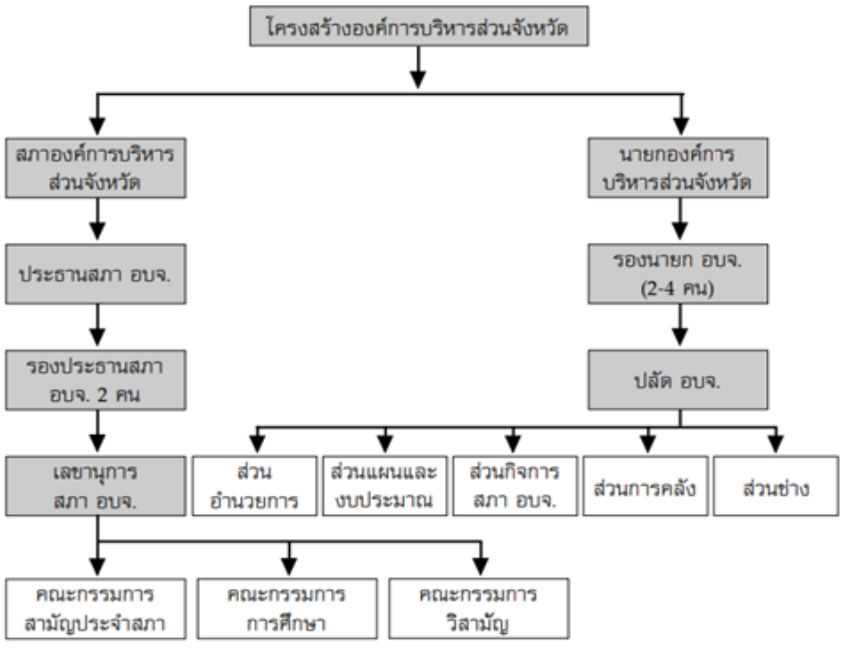
**2. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)**

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 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอายุคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งและพ้นสมาชิกสภาพเมื่อถึงคราวออกตามอายุของสภา ตายลาออกผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออกรัฐมนตรีสั่งให้ออกสภามีมติให้ออกและราษฎรลงคะแนนให้ออก 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 กับการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2547, หน้า 53-55) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นกับจังหวัด ซึ่งอยู่ในฐานะหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ต่างเป็นหน่วยปกครองกลาง (Intermediet Unit) ซึ่งโดยหลักการแล้วหน่วยปกครองกลางจะเป็นหน่วยที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานขนาดเล็กเมื่อพิจารณาในแง่ของ ประชากร งบประมาณ และ บุคลากร ทำให้ไม่มีศักยภาพ หรือความคุ้มค่า ในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภท ดังนั้น จึงมีการออกแบบหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลาง

ขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดบริการสาธารณะบางอย่าง ที่หน่วยการปกครองพื้นฐานทำไม่ได้ รวมถึงการบริการสาธารณะครอบคลุมหลายพื้นที่หลายหน่วยงาน ซึ่งหน่วยการปกครองที่อยู่ตรงกลาง (intermediet Unit) ในประเทศไทยและประเทศอื่นๆทำหน้าที่เป็นกลไกหรือเครื่องมือของรัฐบาลในการนำนโยบายของรัฐมาปฏิบัติหรือบังคับใช้ในระดับพื้นที่ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

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

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

## 2.5 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

### 1. ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

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

**2. ที่ตั้งและอาณาเขต**

จังหวัดสระบุรี ที่ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร ประมาณเส้นรุ้งที่ 14 องศา 31 ลิปดา 43.59439 ฟิลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 100 องศา 54 ลิปดา 35.58478 ฟิลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข1(ถนนพหลโยธิน) ระยะทางประมาณ108 กิโลเมตร และตามทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 113 กิโลเมตร และตามแม่น้ำเจ้าพระยาแยกเข้าแม่น้ำป่าสักประมาณ 165 กิโลเมตร เนื้อที่จังหวัดสระบุรีมีเนื้อที่ ทั้งหมด 3,576.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,235,304 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.70 ของพื้นที่ประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองลพบุรี อำเภอชัยบาดาล และอำเภอพัฒนานิคม จังหวัด ลพบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอปากช่อง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอ บ้านนา จังหวัดนครนายก

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และอำเภอวังน้อย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอภาชี อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

**แผนภูมิแสดงที่ตั้งและอาณาเขต**

ภาพ 2.2 แผนภูมิแสดงที่ตั้งและอาณาเขต

ที่มา แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หน้า 7

**3. ลักษณะภูมิประเทศ**

พื้นที่จังหวัดสระบุรีเป็นส่วนหนึ่งของบริเวณลุ่มน้ำที่ราบลุ่มภาคกลางรวมกับอีกส่วนหนึ่งของทิวเขาดงพญาเย็น สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปมีลักษณะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด 3 ลักษณะ คือบริเวณที่ราบลุ่ม บริเวณเขาหย่อมหรือเขาเตี้ย และบริเวณเขาสูง สภาพภูมิประเทศมีลักษณะที่สำคัญ 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

**พื้นที่เป็นเขาหย่อมหรือที่ราบสูง** มีลักษณะเป็นเขาลูกโดดที่มีกระจัดกระจายอยู่ในบริเวณที่ราบตอนกลางของจังหวัดและที่เป็นแผ่นดินที่มีลักษณะเป็นคลื่นลอนต่ำทางด้านทิศะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็กเป็นส่วนใหญ่

**พื้นที่เป็นภูเขาสูง** มีแนวการวางตัวของเทือกเขาตามแนวตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันตกเฉียงใต้ด้านตะวันตกของทิวเขาดงพญาเย็น จากทิวเขานี้ทิวเขาจะติดกันเป็นพืดโค้งไปตามแนว

ตะวันตกเฉียงใต้-ตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วจึงต่อด้วยแนวประมาณเหนือ-ใต้ของทิวเขาดงพญาเย็นอีกทีหนึ่ง และจะต่อกับทิวเขาเพชรบูรณ์ อันเป็นทิวเขาล้อมรอบด้านทิศตะวันตกของที่ราบสูงโคราช ได้แก่ บริเวณทางเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอแก่งคอย อำเภอมวกเหล็ก อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอวังม่วง ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวส่วนมาก เป็นพื้นที่ภูเขาที่มีเนินเขาลูกโดด (Monadnock) สลับกับที่ราบสูง โดยเฉลี่ยพื้นที่ดังกล่าวมีความสูงประมาณ 100 – 500 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เช่น ยอดเขาโพลง ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอพระพุทธบาท มีความสูงประมาณ 592 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลางและในเขตพื้นที่ดังกล่าวในช่วงฤดูแล้ง มักประสบกับปัญหาอากาศร้อนและแห้งแล้งที่ค่อนข้างรุนแรงในแต่ละปี โดยบริเวณนี้มีเนื้อที่ประมาณร้อยละ 40 ของเนื้อที่จังหวัด

**4. ลักษณะภูมิอากาศ**

จังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดที่มีลักษณะอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู (Tropical Savanna Climate, Aw) ปกติมีอุณหภูมิค่อนข้างสูง จึงทำให้อากาศร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน ส่วนในฤดูหนาวไม่หนาวจัดอุณหูมิเฉลี่ยตลอดปี 28-29 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33-34 องศาเซลเซียล และอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23-24 องศาเซลเซียล ระบบจำแนกประเภทภูมิอากาศของ Koppen ซึ่งลักษณะภูมิอากาศแบบนี้จะมีฝนน้อยแห้งแล้งในฤดูหนาว และอุณหภูมิค่อนข้างสูงในฤดูร้อน และค่อนข้างจะหนาวเย็นในฤดูหนาว และมีฝนตกชุกในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม จังหวัดสระบุรีอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม 2 ชนิด ซึ่งพัดประจำฤดูกาล โดยพัดจากตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว เรียกว่า มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อิทธิพลของลมนี้จะทำให้บริเวณจังหวัดสระบุรีมีอากาศหนาวเย็นและแห้ง กับมรสุมอีกชนิดหนึ่ง คือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้เป็นส่วนใหญ่ในฤดูฝน ทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกทั่วไป เมื่อพิจารณาตามสภาพอากาศ สามารถสรุปฤดูกาลของจังหวัดสระบุรี ได้ดังนี้

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จะมีลมจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่พัดจากมหาสมุทรอินเดียนำเอาไอน้ำและความชุมชื้นเข้ามายังประเทศไทย นอกจากนั้นยังมีร่องความกดอากาศต่ำพาดผ่านประเทศไทยตอนบนเกือบตลอดช่วงฤดูฝนจึงทำให้บริเวณจังหวัดสระบุรีมีฝนตกชุกทั่วไป โดยเดือนที่มีฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกันยายน

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีลมเย็นและแห้งจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่าน ทำให้มีอากาศเย็นทั่วไปโดยมีอากาศหนาวถึงหนาวจัดเป็นบางวัน ในเดือนธันวาคมและมกราคม

**ฤดูร้อน** เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงปลอดมรสุม จะมีลมจากทิศใต้และตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป เดือนที่มีอากาศร้อนที่สุด คือ เดือนเมษายน

**อุณหภูมิ** จังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดในภาคกลาง และอยู่ลึกเข้ามาในแผ่นดิน ปกติมีอุณหภูมิค่อนข้างสูง จึงทำให้อากาศร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน ส่วนในฤดูหนาวไม่หนาวจัด โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 28-29 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด เฉลี่ย 33-34 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุด เฉลี่ย 23-24 องศาเซลเซียส เดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนจัดที่สุดในรอบปีส่วนฤดูหนาวอากาศจะหนาวที่สุดในเดือนมกราคม

**ฝน** ซึ่งฝนที่เกิดขึ้นในจังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่เป็นฝนจากอิทธิพลของมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และร่องความกดอากาศต่ำที่พัดผ่านประเทศไทยตอนบนเกือบตลอดช่วงฤดูฝน โดยตลอดทั้งปีมีจำนวนวันฝนตกเฉลี่ยประมาณ 70-90 วัน นอกจากนี้ในบางปีอาจมีพายุดีเปรสชั่นเคลื่อนผ่านเข้ามาในบริเวณจังหวัดสระบุรีหรือจังหวัดใกล้เคียงทำให้มีฝนตกเพิ่มขึ้นได้อีก

**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 และเนื้อการเกษตรนอกถือครอง 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 อำเภอหนองแซงอำเภอเสาไห้ อำเภอเมือง อำเภอวิหารแดง อำเภอพระพุทธบาท อำเภอแก่งคอย อำเภอเฉลิมพระเกียรติมูลค่าเศรษฐกิจด้านการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด มูลค่า 11,524 ล้านบาท

**2) การประมง**

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

ลำดับที่ 1 ปลาดุกบิ๊กอุย ผลผลิต10,170,740 กิโลกรัม พื้นที่การเพาะเลี้ยง 1,428.77 ไร่ มีจำนวน 1,662บ่อ/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 ไร่มีจำนวน 1,665 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 1,236 ราย ต้นทุนการผลิต 25 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 35 บาท/กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 325,463,680 บาท

ลำดับที่ 3 ปลาทับทิมในกระชัง 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 ของประเทศ ตามลำดับ มีการเลี้ยงไก่เนื้อกระจายอยู่ทุกอำเภอ ส่วนการเลี้ยงโคนมมีพื้นที่ที่เลี้ยงหนาแน่นอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็กอำเภอวังม่วงเป็นส่วนใหญ่ และบางส่วนอยู่ในเขตอำเภอแก่งคอย อำเภอพระพุทธ

บาท 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 โครีดนม 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)**

ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงนิเวศเจ็ดคต-โป่งก้อนเส้า อำเภอแก่งคอย มีน้ำตกที่เกิดท่ามกลางป่าดิบชื้นที่สมบูรณ์ ของเทือกเขาใหญ่น้ำตกสูงสุดของจังหวัดสระบุรี มีเส้นทางเดินป่า มีน้ำตกที่มีความสวยงามแตกต่างกัน ได้แก่ น้ำตกเจ็ดคตเหนือ น้ำตกเจ็ดคตกลางน้ำตกเจ็ดคตใต้ น้ำตกเจ็ดคตใหญ่น้ำตกโกรกอีดก

เขาหินปูนพระพุทธบาทน้อย ตำบลสองคอน อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีพื้นที่ 3,200 ไร่ขุนเขาแห่งนี้มีลักษณะเป็นภูเขาหินปูนสูงชันโดดเด่นสลับซับซ้อนเรียงรายด้วยยอดเขาแหลม ไม่น้อยกว่า14 ยอด เป็นเทือกเขาหินปูนที่มีระบบนิเวศน์ที่ค่อนข้างสมบูรณ์ที่สุดแห่งหนึ่ง

ลำธารมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก ลำธารที่กั้นระหว่าง อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีต้นน้ำในป่าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ซึ่งเป็นน้ำผุดจากใต้ดิน ทำให้มีน้ำไหลตลอดทั้งปี ไหลลงสู่แม่น้ำป่าสัก ผ่านดินแดนป่าดิบชื้นสลับป่าเบญจพรรณที่ยังคงความสมบูรณ์ตลอดเส้นทาง

อุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีเนื้อที่ประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,856 ไร่ ในช่วงประมาณเดือนตุลาคม-มกราคม เป็นช่วงที่อากาศหนาวเย็นเหมาะสมสำหรับการเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนประกอบด้วยภูเขาน้อยใหญ่ มีที่ราบในหุบเขา ป่าเบญจพรรณและป่าดิบแล้ง สัตว์ป่าที่อาศัยอยู่เป็นสัตว์ขนาดเล็กเช่น ไก่ฟ้า ไก่ป่า ลิง หมูป่า และนกนานาชนิด ที่สำคัญได้แก่ นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร ในบริเวณอุทยานฯ มีน้ำตกและอ่างเก็บน้ำสวยงามหลายแหล่ง ดังนี้น้ำตกสามหลั่น น้ำตกโพธิ์หินดาษ น้ำตกโตนรากไทร อ่างเก็บน้ำซับปลากั้ง อ่างเก็บน้ำเขาแก้ว บึงหนองโพธิ์

สวนพฤกษศาสตร์ภาคกลาง (พุแค) ตำบลพุแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เป็นสวนพฤกษศาสตร์ขนาดใหญ่ มีต้นไม้และพันธุ์ไม้ต่างๆ ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ ชื่นชมธรรมชาติ และเป็นแหล่งศึกษาพันธุ์ไม้ต่างๆ

น้ำตกป่าลานหินดาด หมู่ 6 ตำบลวังม่วง มีน้ำตกหลายชั้นสวยงาม สภาพธรรมชาติสมบูรณ์

น้ำตกตะพานหิน หมู่ 5 บ้านตะพานหิน ตำบลคำพราน อำเภอวังม่วง เป็นลำน้ำตกใสสะอาดธรรมชาติร่มรื่น

แก่งคันนา อยู่ที่ ตำบลแสลงพัน อำเภอวังม่วง เป็นเกาะแก่งกลางลำน้ำป่าสัก เป็นโขดหินสลับกับน้ำใสไหลสวยงาม

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

น้ำตกซับเหว หมู่ 6 ตำบลซับสนุ่น อำเภอมวกเหล็ก เป็นน้ำตกแห่งใหม่ที่พบในอำเภอมวกเหล็ก

**2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

คำรณ สิระธนกุลและคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{x}$ =4.79, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{x}$ =4.80,S.D.=0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}$ =4.79, S.D.=0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{x}$ =4.79,S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}$ =4.79, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำพูน พบว่าการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา และคณะ (2564 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมิติที่ 2 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง 18 อำเภอ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12 โดยพึงพอใจงานด้านการศึกษา มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

ปาริฉัตร ป้องโล่, อนุรัตน์ อนันทนาธร (2564 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.42)งานบริการสนามกีฬากลางจังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.48) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดระยอง แห่งที่ 2 สำหรับพนักงานขับรถ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานขับรถมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.85) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 สำหรับประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.22) และงานบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาตากสินระยอง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.34)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2566 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 7 อำเภอ ในแต่ละอำเภอ การสำรวจความพึงพอใจของรับบริการจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) จากประชากรทั้งสิ้น

508,325 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละอำเภอรวมเป็น 400 คน ผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามงานบริการ พบว่า ภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.26 ($\bar{x}$ = 4.81, SD =0.27) โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

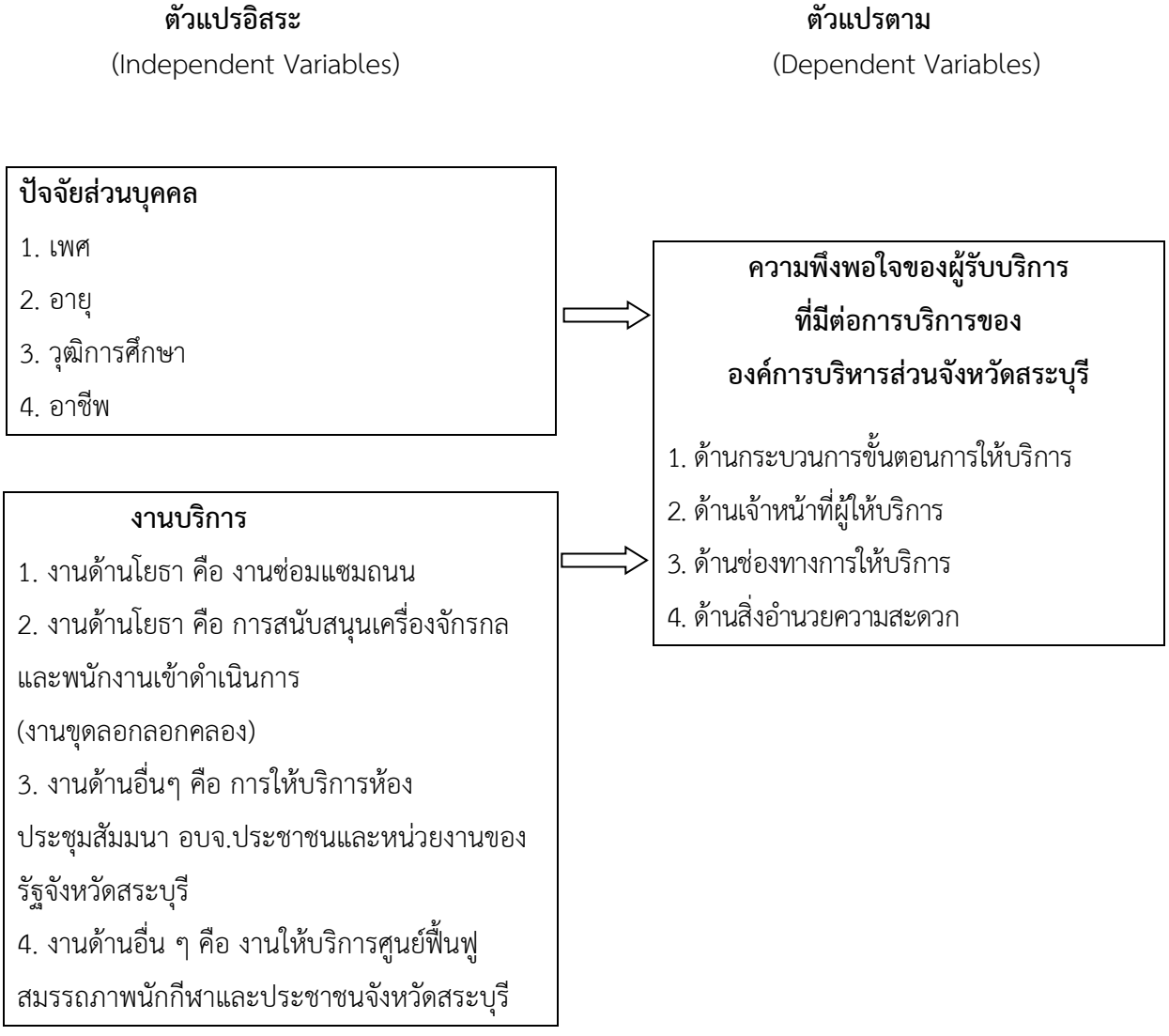
วาริธ ราศี และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการสาธารณะงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

อรุณ ไชยนิตย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจจำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratifed Random sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1)ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา**

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดังภาพ 2.3



# 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 638,582 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือน ธันวาคม 2566 ถึง เดือน กันยายน 2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ข้อมูล ณ 7 สิงหาคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์, 2563, หน้า 124) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.5 และระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 378 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 800 คน เนื่องจากเป็นไปตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 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 โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 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. งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน

2. งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

3. งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี

4. งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

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 โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

**3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random

Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนช่วงเดือน ธันวาคม 2566 ถึง เดือน กันยายน 2567

**4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)

3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไผ่ต่ำ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : *S.D.*)

**5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล**

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{x}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 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 ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

*n* หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 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 งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน

2.2 งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)

2.3 งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี

2.4 งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4.1** สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **1. เพศ** | | |
| ชาย | 509 | 63.62 |
| หญิง | 291 | 36.38 |
| เพศทางเลือก | 00 | 00.00 |
| **2. อายุ** | | |
| ต่ำกว่า 24 ปี | 40 | 5.00 |
| 25 - 34 ปี | 124 | 15.50 |
| 35 - 44 ปี | 168 | 21.00 |
| 45 - 54 ปี | 132 | 16.50 |
| 55 - 64 ปี | 140 | 17.50 |
| 65 ปีขึ้นไป | 196 | 24.50 |
| **3. ระดับการศึกษา** | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 154 | 19.25 |
| มัธยมศึกษา | 265 | 33.13 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 103 | 12.87 |
| ปริญญาตรี | 107 | 13.38 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 171 | 21.37 |
| **4. อาชีพ** | | |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 16 | 2.00 |
| พนักงานบริษัท | 204 | 25.50 |
| รับจ้างทั่วไป | 160 | 20.00 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 168 | 21.00 |
| เกษตรกรรม/ประมง | 64 | 8.00 |
| เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ | 36 | 4.50 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 96 | 12.00 |
| 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 509 คน คิดเป็นร้อยละ 63.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 36.38

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาอายุอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาอายุอายุระหว่าง 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 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาเกษตรกรรม/ประมงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาเกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม**

**ตารางที่ 4.2** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100 | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D. | |
| 1. งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน | 4.82 | 0.43 | มากที่สุด |
| 2. งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) | 4.80 | 0.44 | มากที่สุด |
| 3. งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี | 4.80 | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี | 4.81 | 0.43 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.81** | **0.44** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.81)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) รองลงมางานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) รองลงมาได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)และ ด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ** | n = 100 | | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D. | |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82 | 0.43 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.44 | มากที่สุด |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.80 | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | 0.43 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.81** | **0.44** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.82) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) รองลงมาได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากัน 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.80) ตามลำดับ

**4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ**

**4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน**

**ตารางที่ 4.4** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน | $\overline{x}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78 | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.80 | 0.48 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.86 | 0.36 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.82** | **0.43** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.86) รองลงระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.78) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน | $\overline{x}$ | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | |
| 1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน | 4.89 | 0.32 | มากที่สุด |
| 3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 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 | 4.79 | 0.41 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.75 | 0.41 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน | 4.67 | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | 4.75 | 0.43 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | 4.73 | 0.56 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน | 4.78 | 0.47 | มากที่สุด |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ | 4.91 | 0.30 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.78** | **0.48** | **มากที่สุด** |

**ตารางที่ 4.5 (ต่อ)** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน | 4.77 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.76 | 0.65 | มากที่สุด |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | 4.77 | 0.42 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.80** | **0.48** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| 1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.78 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ | 4.80 | 0.80 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ | 4.88 | 0.32 | มากที่สุด |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.88 | 0.32 | มากที่สุด |
| 7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| 9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ | 4.94 | 0.25 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.86** | **0.36** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) รองลงมาความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.77) ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย3 ลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.91) รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.88) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.89) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.67)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.77) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.94) รองลงมา คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.89) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.78)

**4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)**

**ตาราง 4.6** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)ในภาพรวม

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)** | $\overline{x}$ | S.D. | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.84 | 0.38 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.80** | **0.44** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.81) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.78) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.77) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) ในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกล และพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)** | $\bar{x}$ | 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** | **0.40** | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | |
| 1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.74 | 0.52 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน | 4.65 | 0.70 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | 4.71 | 0.58 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน | 4.77 | 0.50 | มากที่สุด |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.77** | **0.49** | **มากที่สุด** |

**ตารางที่ 4.7 (ต่อ)** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) ในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการ ด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)** | $\overline{x}$ | S.D. | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน | 4.76 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.71 | 0.68 | มากที่สุด |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.78** | **0.50** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| 1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.76 | 0.51 | 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 | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด |
| 9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.84** | **0.38** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89)รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) รองลงมา คือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.92) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่

ความรู้ ๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.84) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.76)

**4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี**

**ตารางที่ 4.8** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี** | $\overline{x}$ | S.D. | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.75 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.85 | 0.37 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.80** | **0.45** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.85) รองลงคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.78)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.75) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรีในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี** | $\bar{x}$ | S.D. | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| **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 | 4.71 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน | 4.62 | 0.71 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | 4.72 | 0.46 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | 4.66 | 0.64 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน | 4.75 | 0.52 | มากที่สุด |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.75** | **0.52** | **มากที่สุด** |

**ตารางที่ 4.9 (ต่อ)** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรีในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี** | | | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D. | |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน | 4.76 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.72 | 0.68 | มากที่สุด |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | 4.75 | 0.44 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.78** | **0.50** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| 1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบาย | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.76 | 0.52 | 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** | **0.37** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.85) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.78) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.75) ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.87) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.77) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.62)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.76) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.75)

และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.72)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.93) รองลงมาคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76)

**4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี**

**ตารางที่ 4.10** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการ ด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ นักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.80 | 0.47 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.84 | 0.38 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.81** | **0.43** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.81)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$

= 4.84) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80) และรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี** | $\bar{x}$ | S.D. | **ระดับความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | |
| 1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 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 | 4.78 | 0.42 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน | 4.71 | 0.62 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | 4.72 | 0.45 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | 4.72 | 0.57 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน | 4.75 | 0.52 | มากที่สุด |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ | 4.89 | 0.32 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.77** | **0.48** | **มากที่สุด** |

**ตารางที่ 4.11 (ต่อ)** ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีในรายด้าน

| **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี** | | | **ระดับ ความพึงพอใจ** |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D. | |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน | 4.76 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.79 | 0.60 | มากที่สุด |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.80** | **0.47** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| 1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.77 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ | 4.84 | 0.34 | 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 | 4.92 | 0.28 | มากที่สุด |
| 8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด |
| 9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.84** | **0.38** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมามีคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) รองลงมามีคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71)

**ด้านช่องทางการให้บริการ**สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.92) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) รองลงมามี 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและ เหมาะสมของสื่อ

ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.84) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.77)

**4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน**

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับคะแนน |
|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82 | มากที่สุด | 96.33 | 10 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | มากที่สุด | 96.08 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.80 | มากที่สุด | 96.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | มากที่สุด | 96.13 | 10 |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.81** | **มากที่สุด** | **96.11** | **10** |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ ด้านด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

**4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

| งานที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับคะแนน |
|---|---|---|---|---|
| 1. งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน | 4.82 | มากที่สุด | 96.33 | 10 |
| 2. งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) | 4.80 | มากที่สุด | 96.08 | 10 |
| 3. งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี | 4.80 | มากที่สุด | 96.00 | 10 |
| 4. งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี | 4.81 | มากที่สุด | 96.13 | 10 |
| **รวมเฉลี่ย** | **4.81** | **มากที่สุด** | **96.11** | **10** |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =

4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 ระดับคะแนน 10 คะแนนรองลงมาคือ งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.80) คิดเป็น
ร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

# บทที่ 5

# สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 800 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

**สรุปผลการวิจัย**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ สรุปดังนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 509 คน คิดเป็นร้อยละ 63.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 36.38

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาอายุอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาอายุอายุระหว่าง 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 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน

171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาเกษตรกรรม/ประมงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาเกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี** ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$= 4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับมากที่สุดค่า มีเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.82) รองลงมางานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) รองลงมาได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) และ ด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) ตามลำดับ

**2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.86) รองลงระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.78) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.94) รองลงมา คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.89) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.78)

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) รองลงมาความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.77) ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.77) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.91) รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.88) รองลงมาคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.89) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{x}$ = 4.67)

**2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.81) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.80) และรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.77) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ =4.92) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) รองลงมามี 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.77)

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.88) รองลงมามีคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.80) รองลงมามีคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อย

สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.77)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.79) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.74)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.87) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.78) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.71)

**2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

($\overline{x}$ = 4.78) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.77) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ =4.92) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.87) รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ ๆอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.84) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.88) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.88) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76) รองลงมา คือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.74) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.71)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.90) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.81) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.65)

**2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.80) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.80) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.78) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.75) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.91) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.88) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.76)

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.80) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.79) และค่าเฉลี่ยน้อย

สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.76) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.75) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.72)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.89) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.87) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.77) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.62)

**3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.82) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) รองลงมาได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากัน 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) ตามลำดับ

**4. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.13 ระดับคะแนน 10 คะแนนรองลงมาคือ งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{x}$ =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิตย์ และคณะ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

**งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ คำรณ สิระธนกุลและคณะ (2563 ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ( =4.79, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ( =4.80,S.D.=0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ( =4.79, S.D.=0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ( =4.79,S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ( =4.79, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี**ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2566 ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภูการสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 7 อำเภอ ในแต่ละอำเภอ การสำรวจความพึงพอใจของรับบริการจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) จากประชากรทั้งสิ้น 508,325 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละอำเภอรวมเป็น 400 คน ผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามงานบริการ พบว่า ภาพรวมประชาชนผู้มารับ

บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.26 ( = 4.81, SD =0.27) โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

**งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา และคณะ (2564 ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมิติที่ 2 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง 18 อำเภอ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยะ 96.12 โดยพึงพอใจงานด้านการศึกษา มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

**งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ ปาริฉัตร ป้องโล่, อนุรัตน์ อนันทนาธร (2564 ) ได้ทำการศึกษา

วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.42)งานบริการสนามกีฬากลางจังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.48) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดระยอง แห่งที่ 2 สำหรับพนักงานขับรถ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานขับรถมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.85) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดระยอง แห่งที่ 2 สำหรับประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.22) และงานบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาตากสินระยอง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.34)

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่ได้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

**งานบริการด้านการโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้วยงานบริการด้านการโยธา งานซ่อมแซมถนน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี

จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านการโยธา งานซ่อมแซมถนน ได้โดยง่ายทุกช่องทางทั้ง Website ให้ข้อมูลทาง E-mail สายด่วน ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อแสดงความพร้อมในการปฏิบัติงานอาจกำหนดขั้นตอนการทำงานให้ทราบโดยชัดเจน เช่น

<u>การรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ให้</u>

- งานธุรการรับเรื่อง แจ้งรายละเอียดให้กองช่างทราบโดยเร่งด่วนและรายงานผู้บริหารทราบภายใน 1 วันทำการ

- กองช่างเข้าดำเนินการตรวจสอบ และรายงานผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ภายใน 3 วันทำการนับจากวันรับเรื่องดังกล่าว

- กรณีต้องดำเนินการเร่งด่วน ดำเนินการตามระเบียบภายใน 3 วันทำการ

- หากกรณีซ่อมแซมปกติ ดำเนินการตามระเบียบภายใน 5 วันทำการ

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ทราบภายใน 1 วันทำการ

**งานบริการด้านอื่นๆ คือ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี เพื่อทำหน้าที่ฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วยในชุมชน โดยมีนักกายภาพบำบัดและเจ้าหน้าที่ฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เข้าถึงบริการและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ควรส่งเสริมและสนับสนุนวิจัยและการสร้างองค์ความรู้ด้านสุขภาพเพื่อแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในชุมชน พัฒนาระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ทางการแพทย์โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่พัฒนาและใช้ประโยชน์สูงสุด ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ทางด้านกายภาพบำบัด รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

**งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ ป้องกันอุทกภัย ช่วยเหลือและสนับสนุนพื้นที่ทำการเกษตรของราษฎรให้สามารถทำการเกษตรได้ทั้งในฤดูฝนและฤดูแล้ง ควรให้บริการประชาชนที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีความเป็น

มิตร สุภาพ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ โดยให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถแจ้งให้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้คาดคะเนระยะเวลาในการทำงานได้ทุกขั้นตอน ช่วยวางแผนการกระจายงานให้ฝ่ายอื่นในหน่วยงานได้ชัดเจน สร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างวินัยความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน มีกำหนดเวลาส่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้ งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง) เกิดประสิทธิภาพ

**งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี** ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน การให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี เป็นไปตามระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีว่าด้วย หลักเกณฑ์และขั้นตอนการขออนุญาตใช้ห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ควรเสริมสร้างภาพลักษณ์และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี เป็นกลยุทธ์สำคัญในการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานขององค์กร ไปสู่สาธารณชน ให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือ ในการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ตลอดเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรอีกด้วย

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด” แต่ละแห่งในจังหวัดในกลุ่มเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาค

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะเพื่อนำมาจัดทำแผนการพัฒนาให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดอย่างแท้จริง

# บรรณานุกรม


กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2559). **หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะ,** วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎีแนวคิดและหลักการ.**กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

โกวิทย์ พวงงาม. (2553). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2562). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ธรรมสาร.มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

คำรณ สิระธนกุลและคณะ.(2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563.** คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม.

จำเนียร พลหาร. (2553). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา**. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชนบดี วรญาวิสุทธิ์และวิชิต บุญสนอง. (2563). **ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.

ฐานปนา ฉิ่นไพศาล. (2559). **องค์การและการจัดการ.** นนทบุรี: ธนธัชการพิมพ์.

เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา และคณะ. (2564). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2554). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร: แซท โฟร์ พริ้นติ้ง.

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดตรีรัตนาราม) 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/.

ปาริฉัตร ป้องโล และ อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2564). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

**แผนพัฒนาท้องถิ่น** (พ.ศ. 2566 – 2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.

ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัชริยา แก่นสา. (2555 ). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มณีวรรณ ตันไทย. (2553). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี. (2566) **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.** จังหวัดอุดรธานี**.**

รัชนี ทีปกากร. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่.** กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548).: **สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ ลูกค้า หรือพลเมือง.** รัฐศาสตร์สาร. 26 (2), 35-86.

วรายุทธ แก้วประทุม. (2556 ). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาริธ ราศี และคณะ (2566). **ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566.** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

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

วุฒิสาร ตันไชย, อรทัย ก๊กผล, ศิกานต์ อิสรระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร,อภิวรรณ ซักเซ็ค, พิชิตชัย กิ่งพวง, เอกวีร์ มีสุข, (2558). **ข้อเสนอเชิงนโยบายนวัตกรรมการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ศราวนี แดงไสว. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

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

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

สุชาดา เนตรฉัยยา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อภิชาต สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกดาวิจิตร, นิติ ภวัครพันธุ์, (2556). ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย. เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (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 slaw dictionary (5th ed.)**. New York: West.

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

# ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก** แบบสำรวจความพึงพอใจ

**ภาคผนวก ข** ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

**ภาคผนวก ค** รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

# ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**

**งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ**

☐ **งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน**

☐ **งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)**

☐ **งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐจังหวัดสระบุรี**

☐ **งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี**

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**<u>คำชี้แจง</u>** 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/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
   7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา 8) ☐ ว่างงาน
   9) ☐ อื่นๆ ระบุ .....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**<u>คำชี้แจง</u>** 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 ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน | | | | | |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น | | | | | |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | |
| **ข้อคำถาม** | **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.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปปรับปรุงแก้ไข.....

***ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ***

# ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

**การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน**

**องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**

**1. งานบริการด้านโยธา คือ งานซ่อมแซมถนน**

**2. งานบริการด้านโยธา คือ การสนับสนุนเครื่องจักรกลและพนักงานเข้าดำเนินการ (งานขุดลอกคลอง)**

**3. งานบริการด้านอื่น ๆ คือ งานให้บริการห้องประชุมสัมมนา อบจ. ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จังหวัดสระบุรี**

**4. งานบริการด้านอื่น ๆ งานให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพนักกีฬาและประชาชนจังหวัดสระบุรี**

# ภาคผนวก ง

## รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
## สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

| | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์ | ที่ปรึกษานักวิจัยผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 2. รองศาสตราจารย์ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ดร.อังคณา อุดมพันธ์ | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม | นักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิตตา โชติช่วง | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์จิตราพร โชติช่วง | นักวิจัย |
| 7. อาจารย์เบญจพร บุญสยมภู | นักวิจัย |
| 8. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวณ | นักวิจัย |
| 9. อาจารย์นิลรัตน์ ปัททุม | นักวิจัย |
| 10. อาจารย์อรวรรณ ด่านวราวิจิตร | นักวิจัย |

**สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี**
**เลขที่ 797 ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว**
**อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**
**รหัสไปรษณีย์ 18000**
**โทรศัพท์ 0-3621-1852**
**อีเมล saraburipao@gmail.com**