



รายงานผลจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงาน  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๖ งานบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

## คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลของโครงการ “จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๖ งานบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยมีเนื้อหาของรายงานประกอบด้วยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ๖ งาน ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุมอาคารสถานที่
  ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
  ๓. งานการจัดเก็บภาษี
  ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย
  ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)
  ๖. งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่
- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
  - ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และผู้เกี่ยวข้องที่ได้สนับสนุนข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำรวจฯ เป็นอย่างดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## สารบัญ

|                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| สารบัญ                                                  | ก    |
| สารบัญตาราง                                             | ค    |
| สารบัญภาพ                                               | จ    |
| บทที่ ๑ บทนำ                                            |      |
| หลักการและเหตุผล                                        | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                            | ๒    |
| เป้าหมาย                                                | ๒    |
| ขอบเขตการวิจัย                                          | ๒    |
| ขอบเขตด้านเวลา                                          | ๔    |
| ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย                               | ๔    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย                              | ๔    |
| บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                  |      |
| ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี       | ๖    |
| ๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน   | ๑๒   |
| ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน | ๑๖   |
| ๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ                    | ๒๐   |
| ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                               | ๓๓   |
| ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย                                  | ๓๗   |
| บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย                              |      |
| ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                             | ๓๘   |
| ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล               | ๓๙   |
| ๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย                              | ๓๙   |
| ๓.๔ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                  | ๓๙   |
| ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล                                 | ๔๐   |
| ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล                                  | ๔๐   |
| ๓.๗ แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้                                | ๔๑   |
| ๓.๘ แผนการดำเนินงาน                                     | ๔๓   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                     |      |
| ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่                                      | ๔๔   |
| ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังฝนถนนเรียบ                                                   | ๔๕   |
| ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี                                                   | ๕๔   |
| ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย                                                  | ๕๕   |
| ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส<br>โคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) | ๖๔   |
| ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะฯ                                     | ๗๐   |
| บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ                                                           |      |
| ๕.๑ สรุปผลการศึกษา                                                                               | ๗๕   |
| ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย                                                                            | ๘๗   |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                           | ๘๘   |
| บรรณานุกรม                                                                                       | ๘๙   |
| ภาคผนวก                                                                                          | ๙๔   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                        | หน้า |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๔-๑      | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม<br>อาคารสถานที่                                  | ๔๕   |
| ๔-๒      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>ขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่                  | ๔๖   |
| ๔-๓      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้อง<br>ประชุมอาคารสถานที่                       | ๔๗   |
| ๔-๔      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้อง<br>ประชุมอาคารสถานที่                            | ๔๘   |
| ๔-๕      | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของของผู้รับบริการงานหลังฝนถนน<br>เรียบ                                            | ๕๐   |
| ๔-๖      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>หลังฝนถนนเรียบ                               | ๕๑   |
| ๔-๗      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนน<br>เรียบ                                    | ๕๒   |
| ๔-๘      | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝน<br>ถนนเรียบ                                         | ๕๓   |
| ๔-๙      | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี                                                   | ๕๕   |
| ๔-๑๐     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>การจัดเก็บภาษี                               | ๕๖   |
| ๔-๑๑     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บ<br>ภาษี                                    | ๕๗   |
| ๔-๑๒     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บ<br>ภาษี                                         | ๕๘   |
| ๔-๑๓     | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย                                                  | ๕๙   |
| ๔-๑๔     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>บรรเทาสาธารณภัย                              | ๖๐   |
| ๔-๑๕     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสา<br>ธารณภัย                                        | ๖๒   |
| ๔-๑๖     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสา<br>ธารณภัย                                        | ๖๓   |
| ๔-๑๗     | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่<br>ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) | ๖๕   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                                        | หน้า |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๔-๑๘     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) | ๖๖   |
| ๔-๑๙     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการ<br>แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)      | ๖๗   |
| ๔-๒๐     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการ<br>แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)           | ๖๘   |
| ๔-๒๑     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่<br>ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                               | ๖๙   |
| ๔-๒๒     | แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา<br>สวนสาธารณะ                                                  | ๗๑   |
| ๔-๒๓     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน<br>ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ                                  | ๗๒   |
| ๔-๒๔     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการ<br>สนามกีฬาสวนสาธารณะ                                       | ๗๓   |
| ๔-๒๕     | แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการ<br>สนามกีฬาสวนสาธารณะ                                            | ๗๔   |
| ๔-๒๖     | แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่ง<br>ท่องเที่ยว                                                           | ๗๕   |
| ๕-๑      | ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                         | ๑๒๖  |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                            | หน้า |
|--------|--------------------------------------------|------|
| ๑-๑    | โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี | ๑๒   |
| ๒-๑    | กรอบแนวคิดการวิจัย                         | ๕๒   |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด หลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ โดยวิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมີลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน ก.พ.ร. ๒๕๔๙)

และจากความคาดหวังของการปฏิรูป "ระบบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (๑) ใหหน่วยงานทำงานได้ผลสำเร็จสูง (๒) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (๓) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (๔) มุ่งบริการประชาชน (๕) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (๖) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็ง เป็นพื้นฐานรากหญ้าของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงจัดทำโครงการ “จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๖ งานบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

## เป้าหมาย

๑. ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

๒. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

## ขอบเขตการวิจัย

### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นโครงการ“สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ”-ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมิน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

### ๒. ขอบเขตด้านประชากร

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในปีงบประมาณ

๒๕๖๖ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๔๘๐ คน

### ๓. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ใน ๖ งาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๔. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

๔.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(ทั้งนี้ แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสำรวจประเภทเลือกตอบ แสดงความคิดเห็นและมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale)

๔.๒ แบบสอบถามคำถามปลายเปิด

### ๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การแปลผลค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

- |                         |                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก  
คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๒ วิเคราะห์เนื้อหาของคำตอบส่วนแสดงความคิดเห็นโดยจัดเป็นหมวดหมู่และจัดลำดับ  
ความสำคัญ

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติ  
ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในองค์การบริหารส่วน  
จังหวัดสิงห์บุรี

๒. สามารถนำผลการประเมิน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการ  
ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเข้ารับบริการประชาชนต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
สิงห์บุรี

๓. เป็นข้อมูลแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีสามารถนำไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ใน  
แผนพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)  
และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการและนำไปสู่การเป็น smart city  
ในอนาคต

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในงานให้บริการ ๖ งาน ได้แก่  
๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทา

สาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น มีอำนาจหน้าที่ในการประสานและร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น รวมตลอดทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตพื้นที่ของตน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง ตำแหน่งผู้รับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด.

ผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นให้ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี

ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น, ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ดูแล จัดการ และการให้บริการของรัฐ ที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนในการดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดเป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน ๖ งาน ได้แก่ สำรวจใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๖ งานบริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง เปรียบเทียบ และอภิปรายผล ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการศึกษาดังกล่าวโดยทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- ๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

##### ข้อมูลจังหวัดสิงห์บุรี

สิงห์บุรีเป็นเมืองเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ สร้างขึ้นก่อนกรุงสุโขทัย ราว พ.ศ.๑๖๕๐ โดยพระเจ้าไกรสรราช ตัวเมืองเดิมนั้นอยู่ทางลำแม่น้ำจักรสีห์ ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมืองสิงห์บุรี ต่อมาได้มีการโยกย้ายเมืองไปตามสภาพลำน้ำสำคัญหลายแห่ง ในสมัยอยุธยาไปย้ายเมืองไปตั้งทางแควแม่น้ำน้อย ที่ตำบลโพธิ์สังเวย อำเภอค่ายบางระจัน เนื่องจากลำน้ำจักรสีห์ตื้นเขิน หลังเสียกรุงให้กับพม่าในปี พ.ศ. ๒๓๑๐ จึงย้ายเมืองสิงห์มาตั้งทางแม่น้ำเจ้าพระยาที่ริมปากบางต้นโพธิ์ ตำบลบางมอญ

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการจัดรูปการปกครองเมืองตามระบบมณฑลเทศาภิบาล จึงได้จัดตั้งมณฑลกรุงเก่า (มณฑลอยุธยา) ขึ้นประกอบด้วยเมือง ๘ เมือง คือ กรุงเก่าพระพุทธรูปพรหมบุรี ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง และอินทร์บุรี ใน พ.ศ.๒๔๓๙ ได้มีการยุบเมืองพรหมบุรี เมืองอินทร์บุรี ลงให้เป็นอำเภอขึ้นกับเมืองสิงห์บุรี ในขณะเดียวกันได้ย้ายเมืองสิงห์บุรีจากปากบางต้นโพธิ์ ไปตั้งที่ตำบลบางพุทรา อำเภอเมืองสิงห์บุรี อันเป็นที่ตั้งจังหวัดสิงห์บุรีในปัจจุบัน

##### สภาพโดยทั่วไปของจังหวัดสิงห์บุรี

จังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ภาคกลางตอนบนที่มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านตั้งแต่ทิศเหนือจรดทิศใต้ ของจังหวัด อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ ๑๔๒ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอสรรพยา และอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอไชโย อำเภอโพธิ์ทอง และอำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอบ้านหมี่ อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

อำนาจหน้าที่ของ อบจ.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ. ๒๔๙๘ โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด ต่อมา ได้ปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชนเป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่า "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" โดยอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ ๑ แห่ง รวม ๗๕ แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังนี้

๑. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๕๒)

มาตรา ๔๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้ (๑) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย (๒) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (๓) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๔) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๖) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ เฉพาะภายในเขตสภาตำบล (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๘ ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๘) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (๙) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา ๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการ

ส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนด ในกฎกระทรวง มาตรา ๔๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ มาตรา ๕๐ การดำเนิน กิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้ โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

## ๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (๑) การจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด (๒) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๓) การประสานและให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๔) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (๖) การจัดการศึกษา (๗) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน (๘) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (๙) การส่งเสริมการพัฒนา เทคโนโลยีที่เหมาะสม (๑๐) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม (๑๑) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวม (๑๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (๑๓) การจัดการและดูแลสถานี่ขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ (๑๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๕) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการ เองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (๑๖) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๑๗) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง (๑๘) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (๑๙) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อ (๒๐) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ (๒๑) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรม จราจร (๒๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (๒๓) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด (๒๔) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (๒๕) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๒๖) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๒๗) การส่งเสริมและคุ้มครอง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส (๒๘) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็น อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (๒๙) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด มาตรา ๒๑ บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ รัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการ

ดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา ๑๖ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นแล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้

๓. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจ และ หน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวัน ที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๖

ข้อ ๑ ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขต จังหวัด (๑) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขต จังหวัด (๒) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง (๓) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความ คาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือ มีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่งขึ้นไป ข้อ ๒ ในการ ดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการ จัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การ ใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลย์และคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ (๒) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการ เกี่ยวเนื่องกันหลาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ ที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๓) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคม สงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นใน จังหวัด (๔) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของ จังหวัด (๕) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่ เป็นองค์กรหลักในการกำจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๖) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด (๗) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติ การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ” ข้อ ๓ การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การสนับสนุนให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการเข้าไปดำเนินการแทน ข้อ ๔ หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนด ไว้ในข้อ ๑ ข้อ ๒ และ ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

๔. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ให้ยกเลิกวรรคหนึ่งและวรรคสองของข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๖

๕. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ในการสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัดในการกิจด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุขได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ การกิจอื่นนอกจากการกิจด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุข องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายกรณีไป ข้อ ๒ การสนับสนุนงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑ จะกระทำได้อันเมื่อ (๑) การกิจที่จะสนับสนุนจะต้องเป็นการกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้สนับสนุน (๒) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นการกิจหลักของตนเองตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ใน งบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสียก่อน แล้วจึงสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ (๓) การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทาง การคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย ข้อ ๓ ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผลและรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินการและมีความจำเป็นต้อง

ได้รับการสนับสนุน การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน ข้อ ๔ เมื่อองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ ๓ให้นำโครงการนั้นบรรจุไว้ใน ข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและ มีความจำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วนจะไม่ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการ สนับสนุนดังกล่าวต่อคณะกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับ จังหวัดทราบด้วย ข้อ ๕ การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจนสิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงงบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐ ในเขตจังหวัดด้วย การสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของตนและดำเนินการแทนก็ได้ ข้อ ๘ กรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตรา หรือไม่อาจดำเนินการ ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้เสนอต่อคณะกรรมการ อำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นราย กรณีไป

๖. กฎกระทรวง พ.ศ.๒๕๔๑ ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๑

ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ๑. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร ๒. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๓. บำบัดน้ำเสีย ๔. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕. วางผังเมือง ๖. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตามกฎหมายว่าด้วย ทางหลวง ๗. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ๘. จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด ๙. ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ๑๐. รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ๑๑. จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ๑๒. จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจน สถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร ๑๓. จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ ๑๔. ป้องกันและ บำบัดรักษาโรค ๑๕. จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ๑๖. ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๑๗. ส่งเสริมและแก้ไขปัญหา การประกอบอาชีพ ๑๘. กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนา อบจ.



ภาพที่ ๑-๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

<https://www.singburipao.go.th/index/?page=article๙๓๒๕>

## ๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ ๒ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้ เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, ๑๙๗๕ : ๒๖ – ๒๗) ซึ่งนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Brown (๑๙๘๓) “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น

Shertzer & Linden (๑๙๗๙) การประเมินผล การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสิน ความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสิน คุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด

Mehrens & Lehman (๑๙๘๔) ให้ความหมายว่า เป็นการตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการ ปฏิบัติกับวัตถุประสงค์

Chase (๑๙๗๘) หมายถึง การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของ จำนวนที่สังเกตได้

Good (๑๙๗๓) คือ กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐาน ของการประเมิน รวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก

Suchman (๑๙๖๗) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคม ซึ่ง เกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการ จึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถ จัดให้หมดสิ้นไปได้

Alkin (๑๙๖๙) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

Tyler (๑๙๕๐) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็นอย่างจริง” (what is) กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” (what should be)

Scriven (๑๙๖๗) การประเมินคือ การตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) นิยาม ดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญ ใน การสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่า ของ สิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์

พิชิต ฤทธิ์จรรยา (๒๕๕๗: ๕) ให้ความหมาย การประเมินผล หมายถึง การตัดสินคุณค่า หรือ คุณภาพ ของผลที่ได้จากการวัดโดยเปรียบเทียบกับผลการวัดอื่นๆ ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้

การให้ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับ ปีเตอร์เอชรอซซี และเฮาเวิร์ดอีฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman. ๑๙๙๓: ๕๔) ที่สรุปไว้ว่า การประเมิน คือ วิธีการศึกษาสังคมอย่างเป็นระบบ ภายใต้เทคนิคการวิจัยรวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several discipline) มาประยุกต์ใช้ให้ เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดกรอบ ความคิดและการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำ ไปใช้ (Implementation)

ความหมายของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการ ประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร คำว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ในภาษาอังกฤษมีคำที่ ใช้แตกต่างกัน ได้แก่ Performance Review, Employee Appraisal, Performance Evaluation, Employee Evaluation, Merit Evaluation, Personnel Evaluation, (Carrel, Kuzmits and Elbert, ๑๙๙๒) Performance

Assessment, Individual Assessment, Job Appraisal, Personnel Appraisal, Performance Appraisal (Torrington and Hall, ๑๙๘๗) คำต่าง ๆ เหล่านี้มีความหมายคล้ายคลึงกันแต่ในปัจจุบันคำ ที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้มากคือ “Performance Appraisal” ซึ่งตรงกับ ภาษาไทยว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน”

สรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลของสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์น่าเชื่อถือ

### ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ (Grote, ๑๙๙๖)

๑. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

๒. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริมรักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้นหากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

### หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

๑. การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการจัดการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการจัดการติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

๒. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของ

โครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็นการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือ การประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (Ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

ธรรมชาติของการประเมินผล

Harris (๑๙๗๕: ๑๓๙) กล่าวว่า ธรรมชาติของการประเมินผลประกอบด้วยขั้นตอนการ ๗ ขั้นตอน คือ

๑. การกำหนดเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง
๒. การใช้เครื่องมือที่ดีมีคุณภาพเหมาะสม
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์
๖. การกำหนดคุณค่าของสิ่งที่ค้นพบ
๗. การตัดสินใจ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในเรื่องกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงกระบวนการหรือขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Mondy and Noe (๑๙๙๐: ๓๘๗-๓๘๘) ได้เสนอกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๒) สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- ๓) รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....
- ๔) ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๕) แจงและอภิปรายผลการประเมินกับผู้ใต้บังคับบัญชา

Carell, Kuzmits and Albert (๑๙๙๒: ๒๓๕-๒๓๗) ได้เสนอถึงขั้นตอนที่ดีในการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่จะต้องมีการอภิปรายกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้ถูกประเมินมีขั้นตอนดังนี้

- ๑) กำหนดความต้องการการปฏิบัติงาน
- ๒) เลือกวิธีการในการประเมินผลที่เหมาะสม
- ๓) ฝึกอบรมผู้ทำการประเมิน

- ๔) อภิปรายรวมถึงวิธีที่จะใช้ประเมิน
- ๕) ประเมินให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- ๖) อภิปรายการประเมินรวมกัน

## ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (๑๙๘๐ : ๕๘๖) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า“พึง”เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า“ควร”เช่นพึงใจหมายความว่าพอใจชอบใจและคำว่า“พอ”หมายความว่าเท่าที่ต้องการเต็มความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน“พึงพอใจ”จะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ (satisfied)

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจมีหลายรูปแบบที่แตกต่างกันในบริบท เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจริงของสินค้า หรือ ผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะมีมาก ถ้าผลประโยชน์ที่เขาได้รับจากผลิตภัณฑ์จริงตรงกับสิ่งที่เขาคาดหวังถ้าประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าเป็นตามที่เขาหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ ลูกค้าจะผูกพันกับตราสินค้านั้นจนเป็นความภักดีต่อตราสินค้าในที่สุดหลายบริษัทพยายามผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพ การทำงานตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (total customer satisfaction) ความพึงพอใจประเภทนี้จึงเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้ง Kotler & Keller (๒๐๑๖: ๑๖๘) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์ และ ความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วน

ผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และ จากการตลาด (marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ ที่มีต่อผู้สำเร็จการฝึกอบรมนั้น หากเปรียบผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ เป็นรับผู้บริการแล้ว ผู้สำเร็จการฝึกอบรมก็เปรียบเสมือนผู้ให้บริการ ซึ่ง Millet (๑๙๙๔: ๓๙๗-๔๐๐) ได้สรุปลักษณะสำคัญของความพึงพอใจในบริการไว้อย่างน่าสนใจ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และดูแลจนกว่าจะหาย

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาตลอดไป

สอดคล้องกันกับ Aday & Andersen (๑๙๗๕) ได้แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแบ่งแยกออกเป็นการใช้เวลารอคอยการได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและมีความสะดวกสบายที่ได้รับบริการในสถานบริการนั้น

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ หมายถึงผู้ที่มาติดต่อได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการเป็นอย่างดี

๓. ความพึงพอใจ ความสนใจต่ออัธยาศัยของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจต่อผู้ขอรับบริการ

๔. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพของงานที่ผู้รับบริการได้รับทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับผลงานที่ได้รับกลับมา

ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์ (๒๕๕๖: ๓๑) ได้แบ่งระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น ๒ ระดับคือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติหรือผลสัมฤทธิ์ของงานที่ทำอยู่ (Locke, ๑๙๗๖) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากหัวหน้างาน หรือนายจ้างได้เข้าไปมีโอกาสดำเนินงานร่วมกันกับพนักงานอย่างใกล้ชิดแล้วจะทำให้สามารถตอบได้ว่ามีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากการทำงานร่วมกันครั้งนั้นได้อย่างชัดเจนขึ้น ดังที่ Vroom ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในงานเอาไว้ว่า เจตคติในงานและความพึงพอใจในงานนั้นสามารถ interchangeable เพราะสองคำนี้ เป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการคือความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เช่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ เป็นต้น

#### แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชไมพร คงโพธิ์ (๒๕๕๙) การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกไปในทิศทางบวกหรือทางลบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองด้วยปัจจัยต่าง ๆ นอกเหนือจากรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับ หากเกิดความพึงพอใจจะส่งผลทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจะไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรและไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

พิชญ่า หอมทวล และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (๒๕๖๑) เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนาวรร คำเสมอ (๒๕๖๒) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีในเชิงบวกเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่โดยมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานเป็นผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลของงานในที่สุด

มัมฟอร์ด (Mumford, ๑๙๗๒) จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs Schools) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg, และ Likert โดยมองความพึงพอใจในงานว่าเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

๒. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบ และแนวทางการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ผู้นำที่เน้นงาน ผู้นำที่เน้นการสร้างทีมงาน ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบปล่อยเสรี ผู้นำแบบขายนงาน เป็นต้น กลุ่มนี้ได้แก่ Blake and Mouton และ Fiedler

๓. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

๔. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเหล่านั้นเป็นองค์กรที่มีรากฐานอันยาวนาน ผ่านมาทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวจนแทบจะล้มละลาย แต่ผู้บริหารได้แสดงวิสัยทัศน์ให้เห็นถึงความอดทนต่ออุปสรรค และความสามารถในการตอบโต้กลับต่ออุปสรรค แนวคิดกลุ่มนี้ได้แก่ Crozier and Gouldner

๕. กลุ่มเนื้อหาของการงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) พิจารณาจากความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้ได้แก่ สถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้จำแนกมิติที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น ๒ มิติคือ (Herzberg, et al, ๑๙๕๙; Zaleznik, Christensen, & Rusethlishberger, ๑๙๕๘)

๑. ปัจจัยภายใน (Intrinsic) เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติของการทำงานของตัวเอง หรือที่อยู่ภายในตัวตน รวมถึงการรับรู้ถึงความสำเร็จ แนวโน้มการเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Liacqua & Schumacher, ๒๐๐๑, Tietjen & Myers, ๑๙๙๘) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือกลุ่มบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ การยกย่องชมเชย และการให้เกียรติ (Spector, ๑๙๙๗)

๒. ปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เป็นแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน สถานภาพของงาน การปฏิบัติงาน นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน (Spector, ๑๙๙๗, Liacqua & Schumacher, ๒๐๐๑, Tietjen & Myers, ๑๙๙๘)

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานแล้ว มักจะต้องทำการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมด้วย โดยจะศึกษาร่วมกันกับความพึงพอใจจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกไปพร้อมกัน

ซึ่งจะเรียกปัจจัยของความพึงพอใจในงานนี้ว่า ปัจจัยทั่วไป (General) (Farrell, ๑๙๘๓; Frye, ๒๐๑๒; Zhou & Gorge, ๒๐๐๑)

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ รวมทั้งเป็นความต้องการที่บุคคลมีความสุขต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ต่อความสำเร็จของงานที่มอบหมาย เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบแวดล้อม และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้น จะส่งผลต่อความคาดหวัง เป้าหมายในอนาคตและทำให้เกิดแนวทางการบริหารจัดการงานที่ดีเพิ่มขึ้น อันจะทำให้บุคลากรสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นจะมีความหมายในทางตรงกันข้าม ซึ่งอย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นอาจไม่มีวันสิ้นสุด หากเมื่อมองย้อนกลับมาในองค์การ นั้นหมายความว่า ผู้บริหาร หัวหน้างานย่อมมีความคาดหวังที่จะให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มที่ กระตือรือร้น มุ่งพัฒนางานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี จนทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสัมฤทธิ์ผล ทั้งหมดนี้อาจหมายถึงคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการบินพลเรือน เมื่อเข้าสู่สถานประกอบการแล้ว เกือบทั้งหมดเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่ง สุวิมล คำย่อย (๒๕๕๕: ๑๔) ได้สรุปคุณภาพบริการไว้ว่าหมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ที่มีคุณลักษณะได้ตามมาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (ซึ่งในที่นี้หมายถึงนายจ้าง) เมื่อลูกค้าซึ่งก็คือนายจ้างเกิดความพึงพอใจจะนำมาซึ่งข้อได้เปรียบระยะยาวหลายประการต่อสถาบันการบินพลเรือน ยกตัวอย่างเช่น เกิดการซื้อซ้ำ (Yi & La, ๒๐๐๓) ซึ่งหมายถึงมีโอกาสจะพิจารณาผู้สำเร็จการฝึกอบรมจากสถาบันการบินพลเรือนเข้าทำงานเมื่อมีโอกาส เกิดการบอกต่อ และเกิดความจงรักภักดี (Campo & Yague, ๒๐๐๔) หมายความว่า ผู้บริหารสถานประกอบการจะเกิดความเชื่อมั่นในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการบินพลเรือน หรือมีความเชื่อมั่นในฝีมือของผู้สำเร็จการฝึกอบรมจากสถาบันการบินพลเรือนด้วยเช่นกัน

## ๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของชนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๗). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพ

การตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการ สาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายที่ผ่านมามาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตามแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกลตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจ และมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือ ปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่สมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๕๐ หน้า ๕๐) อธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, ๑๙๘๔) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิง หน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ นั้นๆ ได้ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

#### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ๒๕๕๙)

##### ๑) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

(๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

(๒) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

(๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

(๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ

(๕) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

๒.๑) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

๒.๒) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาค

ในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ สาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการ สาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและ สังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม วิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

๓) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ ๔ ประเภท คือ

๓.๑) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความ เป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพ มากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (๑) การป้องกันประเทศ (๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (๓) ภารกิจด้านการคลังและ (๔) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

๓.๒) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี ๒ ประเภท คือ บริการสาธารณะ ระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็น หน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ (๑) บริการสาธารณะ ทางด้านสุขอนามัย (๒) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (๓) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (๔) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

๓.๓) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะ บางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบเนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั่วประเทศ เช่น การจัดการศึกษา ระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

๓.๔) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

(๑) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความ ขำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึง ให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(๒) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐ มอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำ บริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(๓) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

๔) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

๔.๑) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขมูลฐาน และสาธารณสุขการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

๔.๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบการรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

๔.๓) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจูงใจกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

๔.๔) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง ) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๕) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

๔.๖) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกัน ไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

๕) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้าง

กระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิด การบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

๕.๑) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(๑) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบ การให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลาย ช่องทาง

(๒) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(๓) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการ ตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(๔) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความ เจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะ และการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

๕.๒) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิริวัช, ๒๕๕๒)

๑) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมี องค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจาก หลายด้าน โดย (Gronroos, ๑๙๘๔ อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิริวัช , ๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณา คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

(๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณา ว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่ง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(๒) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

(๓) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(๖) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ (Steve and Cook, ๑๙๙๕ : ๕๓ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช , ๒๕๕๒ ) ยังชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการดังต่อไปนี้

- (๑) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (๒) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (๓) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (๔) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (๕) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (๖) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (๗) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (๘) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (๙) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

๒) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

๒.๑) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

โดย Ziethaml, Parasuraman, and Berry (๑๙๙๐) อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, ๒๕๕๒) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดีอื่น ทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ (Tenner and Detoro, ๑๙๙๒ : ๖๘-๖๙ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, ๒๕๕๒) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

(๑) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

(๓) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

(๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

๒.๒) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล ๒ คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง ๒ อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับ

พื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ คำนิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (๑) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (๒) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (๓) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (๔) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมของ ผู้รับบริการ
- (๕) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(๖) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๒.๓) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้ บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับ บริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อ คุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น (Millet, ๑๙๙๗ : ๑๖-๑๗ อ้างถึงใน มริษา ไกรฐ, ๒๕๕๓) ยังได้กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญ ของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ๕ ประการ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐ ที่มีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการ ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วย งานที่ให้บริการ ว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้ดีมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

และ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐) อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิวัช , ๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงการวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ไว้ว่า ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณา ตัวชี้วัด ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ๑๐ มิติดังนี้

มิติที่ ๑ ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ ๒ ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ ๓ ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ ๔ สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ ๕ ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ ๖ ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ ๗ ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ ๘ การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ ๙ การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ ๑๐ การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ซีแธมส์ พาราสุรามาณ และเบอร์รี ได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๑๐ มิติ ให้เหลือเพียง ๕ มิติหลัก คือ

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

### แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่องความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี ๑๙๔๓ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น (Maslow. ๑๙๕๔ : ๒๕๓ - ๒๕๘) ๑. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปนำไปสู่ ๒. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและความต้องการเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง และ ๓. ความต้องการระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ๔. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่

จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการท างานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับ ว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

๒.๑) ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒.๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๒.๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

๒.๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๒.๗) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

(๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผลการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนภรณ์ พรหมฉาย (๒๕๖๕) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันไป มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๐๑ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๐๑ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบใน การทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (๒๕๖๕) ได้ทำการศึกษา “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาบัง จังหวัดระยอง” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมรายด้าน มีคะแนนประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือความพึงพอใจ การให้บริการงาน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ (ร้อยละ ๙๗.๘๖) รองลงมาคืองานด้านรายได้

หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ (ร้อยละ ๙๗.๕๘) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ (ร้อยละ ๙๗.๓๕) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ (ร้อยละ ๙๗.๑๘) ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๕) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน แตกต่างกันไป สำหรับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๖๕) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยด้านวิงอำนวยความสะดวกมีคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ และอภิญญา ไผ่สุวรรณ (๒๕๖๔) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ตามทัศนคติของข้าราชการและพนักงานภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอปท. ที่สังกัดที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

ทิพวรรณ จันทมาส (๒๕๖๑) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ๑) บุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความ ยุติธรรม ความยากง่ายในการใช้งาน ความชัดเจนของระบบการประเมิน และการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ๒) บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเด็นการรับรู้

ความยุติธรรม ความยากง่ายในการใช้งานและการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของระบบการประเมินแตกต่างกัน

สลิลา มารยาท (๒๕๖๑) การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกลยุทธ์ขององค์กร และพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานในที่ทำการเขตวัดเลียบมีความเชื่อมั่น การยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กรในระดับมาก

กฤษดา เขียววัฒนสุข (๒๕๖๐) ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดย ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และระดับแรงจูงใจของพนักงานตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาของพนักงาน แตกต่าง และพบว่าปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยบำรุงรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยบำรุงรักษาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณผลการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยบำรุงรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๙ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓

ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ส่วนความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

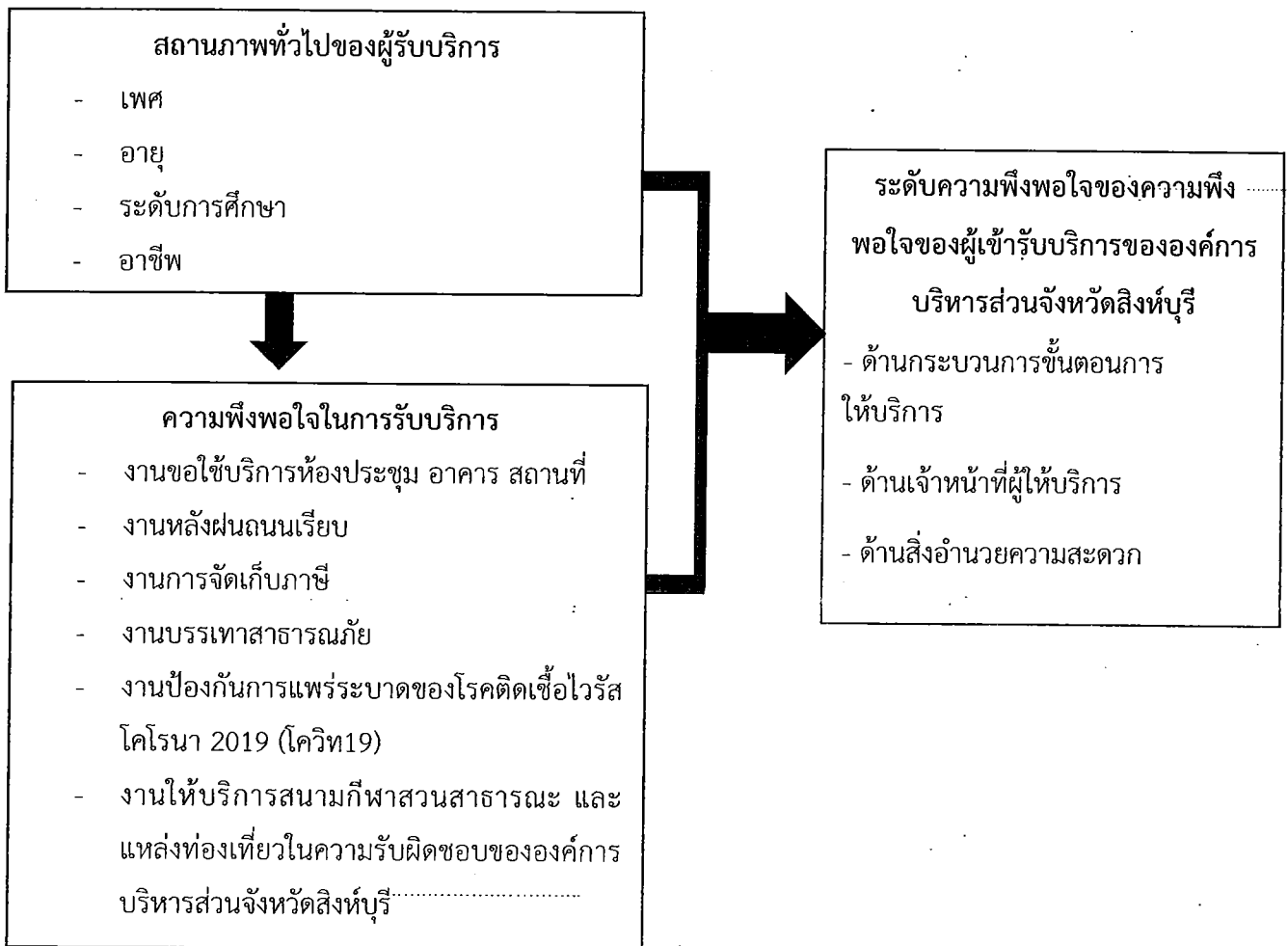
วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า บริการ สาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบล นาโพธิ์ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความพึงพอใจใน ระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถ จัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความพึงพอใจเพียงใน ระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังมีบางบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่าง ทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

## ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้เป็นกรอบการดำเนินงานวิจัย ดังภาพ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ ๒-๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๖ งานบริการ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ “เพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๖ งาน คือ

๑. งานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

๖. งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๒๐๒,๗๙๗ คน (ระบบบัญชีข้อมูล จังหวัดสิงห์บุรี จำนวนประชากร รายจังหวัด ข้อมูลจาก [https://singburi.gdcatalog.go.th/dataset/population\\_singburi/resource/๙a๒๘๘๑๕b-c๙em-๔dc๔-๘๙๘๗-๔๔a๖a๗๙๒f๘๐๘](https://singburi.gdcatalog.go.th/dataset/population_singburi/resource/๙a๒๘๘๑๕b-c๙em-๔dc๔-๘๙๘๗-๔๔a๖a๗๙๒f๘๐๘)) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, ๑๙๗๐ อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๓๒-๑๓๓) และ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งหมด ๔๘๐ คน จาก ๖ อำเภอของจังหวัด สิงห์บุรี ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอพรหมบุรี อำเภออินทร์บุรี อำเภอบางระจัน อำเภอบางบาล อำเภอค่ายบางระจัน

#### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ๓ ด้าน

- ๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้ค่าของน้ำหนักการประเมินเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ |
|------------------|-------------------------------|
| น้อยที่สุด       | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๑ คะแนน  |
| น้อย             | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๒ คะแนน  |
| ปานกลาง          | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๓ คะแนน  |
| มาก              | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๔ คะแนน  |
| มากที่สุด        | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๕ คะแนน  |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### ๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- ๑) ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้มาขอรับบริการใน ๖ งาน
- ๒) ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ๓ ด้าน
  - ๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
  - ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๓.๔ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามฉบับร่าง ทั้งนี้จะกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

๒) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของ

เครื่องมือด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence – IOC) โดยการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคของการวิจัยนั้น ในแต่ละข้อคำถามจะมีตัวเลือก ๓ กรณี ถ้าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคของการวิจัยอยู่ในระดับใช้ได้ ให้ค่าเป็น ๑ ถ้าไม่แน่ใจ ให้ค่าเป็น ๐ ถ้าใช้ไม่ได้ให้ค่าเป็น -๑ หลังจากนั้นนำค่าที่ได้แต่ละข้อแทนลงในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย  $\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินใจในข้อคำถามนั้น จากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินใจตัดสินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคของการวิจัย มีดังนี้

ถ้า  $IOC > 0.50$  ถือว่า ข้อคำถามนั้น วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงคของการวิจัย

ถ้า  $IOC \leq 0.50$  ถือว่า ข้อคำถามนั้น วัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงคของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคของการวิจัยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง ๐.๘๘ – ๑.๐๐

๓) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดสอบใช้ (Pre-test) กับประชาชนที่มีในกลุ่มตัวอย่างของงานสำรวจครั้งนี้ จำนวน ๓๐ ชุด ซึ่งเป็นปริมาณการทดลองใช้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Engel and Schutt, ๒๐๐๕)

๔) นำแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังการทดลองใช้ (Try-Out) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (David and Sutton, ๒๐๑๑)

๕) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

### ๓.๕ การรวบรวมข้อมูล

๑. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้สำรวจข้อมูลจากวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

๒. นำหนังสือแนะนำตัว พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลทั้ง ๖ อำเภอของจังหวัดสิงห์บุรี

๓. ผู้สำรวจและผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน ๔๘๐ ชุด คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

### ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประมวลผลข้อมูลเริ่มจากการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามมาทำการแปลงรหัสเป็นตัวเลข (Code) และบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) แบบสอบถามตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

๒) แบบสอบถามตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD.)

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๗ แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการนั้น} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ๕)

ผู้ประเมินได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๖๔ มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

|                               |           |                   |
|-------------------------------|-----------|-------------------|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๙๕ ขึ้นไป | ได้คะแนน ๑๐ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๙๐-๙๕     | ได้คะแนน ๙ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๘๕--๙๐    | ได้คะแนน ๘ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๘๐-๘๕     | ได้คะแนน ๗ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๗๕-๘๐     | ได้คะแนน ๖ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๗๐-๗๕     | ได้คะแนน ๕ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๖๕-๗๐     | ได้คะแนน ๔ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๖๐-๖๕     | ได้คะแนน ๓ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๕๕-๖๐     | ได้คะแนน ๒ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๕๐-๕๕     | ได้คะแนน ๑ คะแนน  |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | ๕๐        | ได้คะแนน ๐ คะแนน  |

### ๓.๘ แผนการดำเนินงาน

| กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                | ๓๐ วัน |    |    | ๖๐ วัน |    |    | ๙๐ วัน |    |    | ๑๕๕ วัน |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|----|--------|----|----|--------|----|----|---------|-----|-----|
|                                                                                                                                                                                                                        | ๑๐     | ๒๐ | ๓๐ | ๔๐     | ๕๐ | ๖๐ | ๗๐     | ๘๐ | ๙๐ | ๑๐๐     | ๑๒๕ | ๑๕๕ |
| ๑. จัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค                                                                                                                                                                                              | ➡      |    |    |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๒. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามฉบับร่าง ทั้งนี้จะกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย | ➡      |    |    |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๓. จัดทำแบบสอบถามการประเมิน ความพึงพอใจใน ๓ ด้าน ๖ งาน                                                                                                                                                                 |        | ➡  |    |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๔. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน                                                                    |        | ➡  |    |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๕. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มที่สำรวจ และนำมาใช้                                                                                                   |        | ➡  |    |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๖. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ                                                                                                                                                                                |        |    | ➡  |        |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๗. ดำเนินการรวบรวมแบบสำรวจ ความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                 |        |    |    | ➡      |    |    |        |    |    |         |     |     |
| ๘. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา                                                                                                                                                                        |        |    |    |        |    |    | ➡      |    |    |         |     |     |
| ๙. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล                                                                                                                                                                                          |        |    |    |        |    |    |        | ➡  |    |         |     |     |
| ๑๐. จัดทำการรวบรวมแปลผล รายงาน                                                                                                                                                                                         |        |    |    |        |    |    |        |    | ➡  |         |     |     |
| ๑๑. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)                                                                                                                                                                              |        |    |    |        |    |    |        |    |    | ➡       |     |     |
| ๑๒. นำส่งผลสำรวจ                                                                                                                                                                                                       |        |    |    |        |    |    |        |    |    |         |     | ➡   |

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งสำรวจใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังฝนถนนเรียบ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

|                         |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด  |

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

#### ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>           |       |        |
| ชาย                     | ๓๘    | ๔๗.๕๐  |
| หญิง                    | ๔๒    | ๕๒.๕๐  |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๒. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี           | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี              | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี              | ๒๕    | ๓๑.๒๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี              | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๑๑    | ๑๓.๗๕  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๙     | ๑๑.๒๕  |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | ๕     | ๖.๒๕   |
| ประถมศึกษา              | ๕     | ๖.๒๕   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๒๒    | ๒๗.๕๐  |
| อนุปริญญา/ปวส           | ๑๙    | ๒๓.๗๕  |
| ปริญญาตรี               | ๑๒    | ๑๕.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๒     | ๒.๕๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๘     | ๑๐.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| เกษตรกร                 | ๑๑    | ๑๓.๗๕  |
| รับจ้างทั่วไป           | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| อื่นๆ                   | -     | -      |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

#### ๔.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                        | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิพร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีใส่หน้ากากอนามัยมา                                      | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย                                                        | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                              | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                                                    | ๙๔.๐๐  | ๔.๗๐      | ๐.๔๖๑ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                                                         | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก                                              | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว                                         | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๔๗ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ                                                      | ๙๘.๐๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๖๐ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                             | ๙๗.๐๐  | ๔.๗๘      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๒ คือ มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ตามลำดับ

๔.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่  
 ตารางที่ ๔-๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม  
 อาคารสถานที่

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                              | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๕      | ๐.๔๐๓ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้น้ำกักอนามัย มีการทำ<br>ความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส                                                 | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว<br>ตามระยะเวลาที่กำหนดได้                           | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๐๓ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการ<br>ปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ | ๙๕.๐๐  | ๔.๗๕      | ๐.๔๓๖ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                    | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๔๗ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค<br>สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับ<br>ความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                   | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                  | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการ<br>ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ           | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น<br>ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ       | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้อง  
 ประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม  
 อาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
 ลำดับที่ ๑ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับ  
 บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์  
 ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ  
 เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้  
 ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และ  
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ใน  
 ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ

๔.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                               | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                                               | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๙๐ | มากที่สุด |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการวางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ                        | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๓. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                                         | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๔. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                                                  | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๐๓ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                                        | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                                        | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๔๗ | มากที่สุด |
| ๗. การทำงานโดยให้บริการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของอบจ. เพื่อเตรียมเอกสารก่อนมาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ                         | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                                             | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                                          | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๔๗ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และอ่างล้างมือ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ                                          | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการวางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งานและมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจล

แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ

๔.๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่

- ๑) ควรเพิ่มจำนวนสถานที่จอดรถยนต์สำหรับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเข้าออกสถานที่จอดรถ
- ๒) ควรปรับปรุงระบบเครื่องเสียง ไมค์โครโฟน อุปกรณ์ในห้องประชุม และแสงสว่าง
- ๓) ควรจัดให้มีบริการตู้กดเครื่องดื่ม เพื่อความทันสมัยของหอประชุมและอาคารสถานที่

## ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังแผนนเรียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานหลังแผนนเรียบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

### ๔.๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานหลังแผนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานหลังแผนนเรียบ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| ๑. เพศ       |       |        |
| ชาย          | ๔๘    | ๖๐.๐๐  |
| หญิง         | ๓๒    | ๔๐.๐๐  |
| รวม          | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>๒. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี           | ๒     | ๒.๕๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี              | ๑๐    | ๑๒.๒๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี              | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี              | ๒๙    | ๓๖.๒๕  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๖     | ๗.๕๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | -     | -      |
| ประถมศึกษา              | ๑๔    | ๑๗.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๒๗    | ๓๓.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๒๑    | ๒๖.๒๕  |
| อนุปริญญา/ปวส.          | ๑๑    | ๑๓.๗๕  |
| ปริญญาตรี               | ๕     | ๖.๒๕   |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๒     | ๒.๕๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๔    | ๑๗.๕๐  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๑๒    | ๑๕.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๙     | ๑๑.๒๕  |
| เกษตรกร                 | ๑๓    | ๑๖.๒๕  |
| รับจ้างทั่วไป           | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| อื่น ๆ                  | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๕ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐..ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕

๔.๗ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                        | ๙๘.๒๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๙๒ | มากที่สุด |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิพร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๓๘๒ | มากที่สุด |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีไข้ หน้ากากอนามัยมา                                     | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๑๒ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย                                                        | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                              | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                                                    | ๙๔.๖๐  | ๔.๗๓      | ๐.๔๔๙ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                                                         | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๓๘๒ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                             | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว                                          | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๔ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ                                                      | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                             | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ตามลำดับ

#### ๔.๘ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๗ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                           | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๙๙ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้น้ำยากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                 | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๔๐๔ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                  | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๘๑ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้                            | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๔๙ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่  | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๔ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                 | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๑๒ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๔๙ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                    | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๔๑๔ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                               | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๒๖ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ            | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๖๙ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ       | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๔๐๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๗ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ตามลำดับ

#### ๔.๙ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                               | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                                               | ๙๘.๐๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๖๙ | มากที่สุด |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการวางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ                        | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๒ | มากที่สุด |
| ๓. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                                         | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๗ | มากที่สุด |
| ๔. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                                                  | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                                        | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๔๘ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                                        | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๔๘ | มากที่สุด |
| ๗. การทำงานโดยให้บริการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของอบจ. เพื่อเตรียมเอกสารก่อนมาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ                         | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๔      | ๐.๒๖๗ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                                             | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๑      | ๐.๔๓๔ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                                          | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และอ่างล้างมือ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ                                          | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ การทำงานโดยให้บริการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของอบจ. เพื่อเตรียมเอกสารก่อนมาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการและมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และอ่างล้างมือ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๓ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ

๔.๑๐ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานหลังฝนถนนเรียบ

- ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรสำรวจเรื่องจุดเสี่ยงอันตราย ตามถนนเส้นรอง ตามหมู่บ้านที่เชื่อมต่อกับเส้นหลัก โดยเฉพาะป้ายและสัญญาณไฟ ตลอดจนไฟแสงสว่าง
- ๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบเส้นทางจราจรอย่างเข้มงวดของประชาชนให้มีระเบียบวินัยในการจอดรถในพื้นที่ตลาดสิงห์บุรี
- ๓) ควรจะดำเนินการสำรวจ ปรับปรุงความเสียหายจากน้ำท่วมเส้นทาง ที่มีความชำรุดมาก ๆ และแก้ไขเร่งด่วน เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

### ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานการจัดเก็บภาษี มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

### ๔.๑๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| ๑. เพศ       |       |        |
| ชาย          | ๓๐    | ๓๗.๕๐  |
| หญิง         | ๕๐    | ๖๒.๕๐  |
| รวม          | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>๒. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี           | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี              | ๒๘    | ๓๕.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี              | ๒๓    | ๒๘.๗๕  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๙     | ๑๑.๒๕  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | -     | -      |
| ประถมศึกษา              | ๕     | ๖.๒๕   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๙     | ๑๑.๒๕  |
| อนุปริญญา/ปวส.          | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| ปริญญาตรี               | ๒๕    | ๓๑.๒๕  |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| เกษตรกร                 | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| รับจ้างทั่วไป           | ๗     | ๘.๗๕   |
| อื่น ๆ                  | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

#### ๔.๑๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                               | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                         | ๙๘.๒๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๕๐ | มากที่สุด |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๒๓ | มากที่สุด |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีไข้ หน้ากากอนามัยมา                                      | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๕๒ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย                                                         | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                               | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๙ | มากที่สุด |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                                                     | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๖๕ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                                                          | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๙ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                              | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๗ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว                                           | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๒๓ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ                                                       | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๒๓ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                              | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๖๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ตามลำดับ ลำดับที่ ๓ คือ มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร และ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว รวมถึง มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ตามลำดับ

### ๔.๑๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                           | ๙๘.๓๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๒๘ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                | ๙๙.๐๐  | ๔.๙๓      | ๐.๒๒๒ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                  | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๗๑ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้                            | ๙๘.๐๑  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๕ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่  | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๓๙ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                 | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๖๕ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๙.๐๐  | ๔.๙๕      | ๐.๒๒๓ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                    | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๐๗ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                               | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๒      | ๐.๓๘๘ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ           | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๗๒ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ       | ๙๙.๐๐  | ๔.๙๕      | ๐.๒๒๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ลำดับที่ ๒ คือเจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ตามลำดับ

#### ๔.๑๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                        | ๙๗.๔๕  | ๔.๘๘      | ๐.๓๗๙ | มากที่สุด |
| ๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ                                                                     | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๐      | ๐.๓๗๘ | มากที่สุด |
| ๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                           | ๙๖.๗๙  | ๔.๘๐      | ๐.๓๖๕ | มากที่สุด |
| ๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                  | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                 | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๗ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                 | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน           | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                      | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๒      | ๐.๓๘๘ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                   | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ                              | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๐๘ | มากที่สุด |
| ๑๑. มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online)                                                 | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๔      | ๐.๓๙๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๒ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๓ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ตามลำดับ

๔.๑๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง que ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษี

๑) ควรมีสายด่วนเปิดพิเศษสำหรับช่วงการเสียภาษีประจำปี

๒) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการตามพื้นที่ชุมชน

#### ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

#### ๔.๑๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ๑. เพศ        |       |        |
| ชาย           | ๓๘    | ๔๗.๕๐  |
| หญิง          | ๔๒    | ๕๒.๕๐  |
| รวม           | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. อายุ       |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี    | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี    | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี    | ๓๒    | ๔๐.๐๐  |

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๑๑    | ๑๓.๗๕  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | -     | -      |
| ประถมศึกษา              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| อนุปริญญา/ปวส.          | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ปริญญาตรี               | ๒๗    | ๓๓.๗๕  |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๓     | ๓.๗๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๘    | ๒๒.๕๐  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๗     | ๘.๗๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๒    | ๑๕.๐๐  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| เกษตรกร                 | ๑๙    | ๒๓.๗๕  |
| รับจ้างทั่วไป           | ๔     | ๕.๐๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๕๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๔.๑๗ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย  
ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                               | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                         | ๙๗.๘๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๔๕ | มากที่สุด |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร | ๙๗.๖๐  | ๔.๖๘      | ๐.๓๑๓ | มากที่สุด |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีหน้ากากอนามัยมา                                          | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๕๔ | มากที่สุด |

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                               | ๙๗.๘๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๔๕ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย               | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๒      | ๐.๓๓๒ | มากที่สุด |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน     | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๔๓ | มากที่สุด |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล           | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๑๒ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก     | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๓      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ             | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๓      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                    | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๔ | มากที่สุด |

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๓ คือ มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีหน้ากากอนามัยมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ตามลำดับ

#### ๔.๑๘ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                           | ๙๗.๕๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๗๙ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                 | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                  | ๙๗.๕๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้                            | ๙๘.๘๐  | ๔.๙๔      | ๐.๒๔๔ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่  | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                 | ๙๕.๕๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                    | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                               | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ            | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ       | ๙๘.๘๐  | ๔.๙๔      | ๐.๒๔๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ อยู่ในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

#### ๔.๑๙ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                        | ๙๖.๖๕  | ๔.๘๖      | ๐.๓๕๕ | มากที่สุด |
| ๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ                                                                     | ๙๔.๘๐  | ๔.๗๔      | ๐.๔๔๔ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๐๑ | มากที่สุด |
| ๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                           | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๖ | มากที่สุด |
| ๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                  | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๐      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                 | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                 | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน           | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๑๒ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                      | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๖ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                   | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ                               | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๒ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ตลอดจน มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ และ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกใน

การเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ตามลำดับ

๔.๒๐ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่จะต้องปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย

๑) ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของชุมชนและวางแผนป้องกันไว้เป็นแม่แบบเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึง

๒) มีการจัดเรื่องเร่งด่วนเกี่ยวกับที่ทำกิน การเยียวยา ดูแลประชาชน

ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ในงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

๔.๒๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>           |       |        |
| ชาย                     | ๔๐    | ๕๐.๐๐  |
| หญิง                    | ๔๐    | ๕๐.๐๐  |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๒. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี           | ๒     | ๒.๕    |
| ๒๐ - ๓๐ ปี              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี              | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี              | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๓     | ๓.๗๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | ๒     | ๒.๕๐   |
| ประถมศึกษา              | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| อนุปริญญา/ปวส           | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| ปริญญาตรี               | ๒     | ๒.๕๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๒     | ๒.๕๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๑๒    | ๑๕.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| เกษตรกร                 | ๑๙    | ๒๓.๗๕  |
| รับจ้างทั่วไป           | ๒     | ๒.๕๐   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) เป็นเพศชายและหญิง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี , ๔๑ - ๕๐ ปี และ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและ อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕

#### ๔.๒๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                        | ๙๘.๔๒  | ๔.๙๒      | ๐.๒๖๙ | มากที่สุด |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิพร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร | ๙๕.๒๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๒๙ | มากที่สุด |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีใส่หน้ากากอนามัยมา                                      | ๙๔.๒๕  | ๔.๖๙      | ๐.๔๒๒ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย                                                        | ๙๓.๖๐  | ๔.๖๘      | ๐.๔๗๑ | มากที่สุด |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                              | ๙๔.๒๐  | ๔.๗๑      | ๐.๔๕๕ | มากที่สุด |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                                                    | ๙๔.๘๐  | ๔.๗๔      | ๐.๔๔๓ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                                                         | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก                                              | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว                                          | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ                                                      | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับการตรงตามความต้องการ                                                                                | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ ตลอดจน ได้รับการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๒ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่

ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๓ คือ จุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ตามลำดับ

๔.๒๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                           | ๙๗.๕๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๙๐ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้น้ำกากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                 | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๑๐ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                  | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้                            | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๘ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่  | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๑๕ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                 | ๙๓.๖๐  | ๔.๖๘      | ๐.๔๗๑ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๔.๒๐  | ๔.๗๑      | ๐.๔๕๕ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                    | ๙๔.๘๐  | ๔.๗๔      | ๐.๔๔๓ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                               | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ            | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ       | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๑๙ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่

ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ

#### ๔.๒๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                        | ๙๘.๔๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ                                                                     | ๙๗.๒๐  | ๔.๖๙      | ๐.๓๑๕ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๖๒ | มากที่สุด |
| ๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                           | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |
| ๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                  | ๙๗.๐๑  | ๔.๘๔      | ๐.๓๕๗ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                 | ๙๗.๘๑  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๙ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                 | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๒      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน           | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                      | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                   | ๙๗.๔๐  | ๔.๙๘      | ๐.๒๕๘ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ                              | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล / เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๓ คือ ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ตามลำดับ

#### ๔.๒๕ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

| ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                                                                                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                                                                                              | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๖๙ | มากที่สุด |
| ๑. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดหน่วยบริการให้ความรู้ความเข้าใจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                                                                                               | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๒. เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ ท่านสามารถปรึกษาสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เป็นอย่างดี                                                                                                      | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๓. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องต่าง ๆ ทั้งจาก วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว                                          | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๓๒ | มากที่สุด |
| ๔. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยเพื่อป้องกันไม่ให้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                                                   | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๕. ท่านได้รับข้อมูล ขั้นตอนในการเฝ้าระวัง คัดกรองประชาชนในหมู่บ้าน                                                                                                                                  | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๖. ท่านได้รับอุปกรณ์ เช่น หน้ากากอนามัย, เจลแอลกอฮอล์ จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด                                                                                                      | ๙๗.๓๙  | ๔.๗๙      | ๐.๓๓๐ | มากที่สุด |
| ๗. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนและบริการฉีดวัคซีนให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ                                                                                   | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๘. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดในการป้องกันการแพร่ระบาด                                                                                                    | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๓๘๐ | มากที่สุด |
| ๙. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี เช่น สายด่วน ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ | ๙๗.๖๐  | ๔.๙๐      | ๐.๒๔๕ | มากที่สุด |
| ๑๐. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงานเพียงพอในการให้บริการประชาชน                                                                                                           | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๑ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี เช่น สายด่วน ขอรับความช่วยเหลือ เมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนและบริการฉีดวัคซีนให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ และ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงานเพียงพอในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๓ คือท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งจาก วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ตามลำดับ

๔.๒๖ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

๑) ควรมีการแจ้งสถานการณ์ของโรคอย่างต่อเนื่อง และเน้นย้ำเสียงตามสายให้ประชาชนระมัดระวังป้องกันตนเองในสถานที่เสี่ยง ที่ชุมชน เช่น ตลาด

๒) ควรมีโครงการที่จะดูแล ตรวจเช็คสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุเป็นระยะ ๆ

ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

|                         |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ | แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด  |

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

#### ๔.๒๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>           |       |        |
| ชาย                     | ๒๙    | ๓๖.๒๕  |
| หญิง                    | ๕๑    | ๖๓.๗๕  |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๒. อายุ</b>          |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี           | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี              | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี              | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี              | ๓๐    | ๓๗.๕๐  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป     | ๕     | ๖.๒๕   |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |       |        |
| ไม่ได้รับการศึกษา       | -     | -      |
| ประถมศึกษา              | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ๒๕    | ๓๑.๒๕  |
| อนุปริญญา/ปวส.          | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| ปริญญาตรี               | ๑๐    | ๑๒.๕๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | -     | -      |
| รวม                     | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |       |        |
| รับราชการ               | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๒๐    | ๒๕.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน      | ๑๕    | ๑๘.๗๕  |
| ธุรกิจส่วนตัว           | ๑๗    | ๒๑.๒๕  |
| เกษตรกร                 | ๑๑    | ๑๓.๗๕  |

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| รับจ้างทั่วไป | -     | -      |
| รวม           | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔-๒๒ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ ส่วนใหญ่อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๔.๒๘ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนาม กีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี

| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                            | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                      | ๙๗.๕๐  | ๔.๘๙      | ๐.๔๔๕ | มากที่สุด |
| ๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มา ใช้บริการ      | ๙๔.๘๐  | ๔.๗๔      | ๐.๔๖๗ | มากที่สุด |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน               | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๒      | ๐.๓๑๗ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                       | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                      | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๒      | ๐.๔๑๓ | มากที่สุด |
| ๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ                                    | ๙๖.๘๐  | ๔.๘๔      | ๐.๔๐๔ | มากที่สุด |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                       | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๙๔ | มากที่สุด |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ สะดวก                 | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นใน จุดเดียว       | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๓๑ | มากที่สุด |
| ๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว            | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๓๙ | มากที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพในการให้บริการ | ๙๕.๘๐  | ๔.๗๙      | ๐.๔๓๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๒ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

๔.๒๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๔-๒๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                                          | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                                               | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๘๑ | มากที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ                                                | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๓      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน           | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้              | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ                                                                      | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                                                     | ๙๕.๔๐  | ๔.๗๗      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค | ๙๖.๐๐  | ๔.๘๐      | ๐.๔๐๓ | มากที่สุด |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                                               | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๘ | มากที่สุด |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                           | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ                                     | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |

| ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                             | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | ๙๕.๖๐  | ๔.๗๘      | ๐.๔๒๐ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ

๔.๓๐ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๔-๒๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                        | ๙๗.๖๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๙๕ | มากที่สุด |
| ๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ                                                                     | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๘ | มากที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                           | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๓๓ | มากที่สุด |
| ๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ                                  | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๓๘๒ | มากที่สุด |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                 | ๙๘.๔๐  | ๔.๙๒      | ๐.๒๖๕ | มากที่สุด |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                 | ๙๖.๒๐  | ๔.๘๑      | ๐.๓๙๓ | มากที่สุด |

| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                            | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                         | ๙๕.๒๐  | ๔.๗๖      | ๐.๔๒๘ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ                    | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๒ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ และ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

#### ๔.๓๑ ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๔-๒๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

| ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                               | ๙๘.๕๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๗๙ | มากที่สุด |
| ๑. จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม                          | ๙๗.๘๐  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๒. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอ                     | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |
| ๓. โต๊ะ- เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ                             | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |
| ๔. จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ                                        | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๒๘๔ | มากที่สุด |

| ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ<br>และแหล่งท่องเที่ยว                                                                                             | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|
| ภาพรวม                                                                                                                                                              | ๙๘.๕๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๗๙ | มากที่สุด |
| ๕. จำนวนถังขยะเพียงพอ จุดตั้งวางเหมาะสม                                                                                                                             | ๙๘.๐๐  | ๔.๙๐      | ๐.๓๐๒ | มากที่สุด |
| ๖. จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ                                                                                                                                 | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๔๗ | มากที่สุด |
| ๗. พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน                                    | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๘. มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย                                                                                                                            | ๙๖.๖๐  | ๔.๘๓      | ๐.๓๘๒ | มากที่สุด |
| ๙. มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ                                                                                                                | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๓      | ๐.๓๐๐ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อห้ามการปฏิบัติตน ในสวนสาธารณะ เช่น พระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ในสวนสาธารณะ                                              | ๙๖.๔๐  | ๔.๘๒      | ๐.๔๑๓ | มากที่สุด |
| ๑๑. มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย                                                                                                                     | ๙๗.๐๐  | ๔.๘๕      | ๐.๓๙๔ | มากที่สุด |
| ๑๒. ระยะเวลาในการให้บริการ เวลาเปิด - ปิด มีความเหมาะสม                                                                                                             | ๙๗.๒๐  | ๔.๘๖      | ๐.๓๘๓ | มากที่สุด |
| ๑๓. มีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | ๙๘.๖๐  | ๔.๙๓      | ๐.๓๐๐ | มากที่สุด |
| ๑๔. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย                                                                        | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๑๕. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว                        | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๓๒ | มากที่สุด |
| ๑๖. การดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว                                                                             | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๑๗. มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ                                                                         | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๓๒ | มากที่สุด |
| ๑๘. การเดินทางสะดวก เส้นทางคมนาคมมีความปลอดภัย                                                                                                                      | ๙๗.๔๐  | ๔.๘๗      | ๐.๓๗๑ | มากที่สุด |
| ๑๙. มีมัคคุเทศก์แนะนำสถานที่ ประวัติความเป็นมา                                                                                                                      | ๙๗.๖๐  | ๔.๘๘      | ๐.๓๕๙ | มากที่สุด |
| ๒๐. มีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑสถานให้น่าเข้าชม                                                                                                          | ๙๘.๒๐  | ๔.๙๑      | ๐.๓๓๒ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔-๒๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ และ มีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และ มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ตลอดจน การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้น่าเข้าชม อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ตามลำดับ

๔.๓๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการสวนนก  
กีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก

๑.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพิ่มเติมให้มีกิจกรรมเพิ่มให้กับผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการใช้ออกกำลังกายอย่างเดียว

๑.๒) ควรดูแลความสะอาด ยังพบมีการทิ้งขยะรอบ ๆ บริเวณอยู่มาก

๒) โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย

๒.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อ social มาก ๆ

๒.๓) ควรมีการใช้พื้นที่ในการจัดกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุน กระตุ้นให้คนมาท่องเที่ยว

๓) พิพิธภัณฑสถานประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน

๓.๑) ควรมีการจัดเป็นกิจกรรมเส้นทางวัฒนธรรม เพื่อดึงนักท่องเที่ยว

๓.๒) ควรจัดให้มีจุดทิ้งถังขยะให้มากขึ้น

๔) พิพิธภัณฑสถานเมืองพรหมบุรี

๔.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อ social มาก

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ทำการศึกษา  
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ๖ งาน ประกอบด้วย

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

๖. งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

#### มีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้านในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการ ได้แก่ คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๔๘๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ใน ๖ งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมทั้ง ๖ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๒ คือ มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการวางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งานและมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอที่นั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

## ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐..ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ มี

การให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ การทำงานโดยให้บริการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของอบจ. เพื่อเตรียมเอกสารก่อนมาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการและมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และอ่างล้างมือ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๓ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

### ๓. งานการจัดเก็บภาษี

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ

มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือมีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ตามลำดับ ลำดับที่ ๓ คือ มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิพร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร และ มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว รวมถึง มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๘

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ลำดับที่ ๒ คือเจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๒ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๓ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

#### ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๓ คือ มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้ที่มีหน้ากากอนามัยมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทา สาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ .อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ อยู่ในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทา สาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๒ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และ มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ตลอดจน มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ และ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐

#### ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) เป็นเพศชายและหญิง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่อายุ ตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี , ๔๑ - ๕๐ ปี และ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ ตลอดจน ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๓ คือ จุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีความพร้อม

ของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๓ คือ ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐

ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี เช่น สายด่วน ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนและบริการฉีดวัคซีนให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ และ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงานเพียงพอในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๓ คือ ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งจาก วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖

๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ ส่วนใหญ่อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๒ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก

อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๒ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักผ่อนมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ และ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ และมีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์

สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และมีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ตลอดจนการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้น่าเข้าชม อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ควรปรับปรุงระบบการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ และมีตู้น้ำอัตโนมัติให้บริการผู้เข้ามาใช้บริการ

๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ควรมีการสำรวจเส้นทางทั้งเส้นทางรองและเชื่อมต่อเส้นทางหลักที่เสียหายจากช่วงน้ำท่วม และเร่งซ่อมแซมเพื่อความปลอดภัยของประชาชน รวมถึงแสงสว่าง

๓. งานการจัดเก็บภาษี ควรการเพิ่มหมายเลขพิเศษในช่วงของการเสียภาษีประจำปีการติดต่อทางโทรศัพท์โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการรับสายเพื่อปรึกษาเรื่องภาษีโดยเฉพาะ และเพิ่มช่องทางออกพื้นที่บริการรับเสียภาษีให้ประชาชน

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของชุมชน ที่ได้รับภัยจากอุทกภัย และภัยต่าง ๆ มีการเยียวยา ดูแลประชาชน อย่างต่อเนื่อง

๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ควรมีโครงการที่จะดูแล ตรวจเช็คสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ที่เสี่ยงต่อการติดโควิด เป็นระยะ ๆ

๖. งานให้บริการสนามกีฬาสาธารณะ สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี ที่ขาดการพัฒนาที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะ Social ฯลฯ

## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งจากผลการสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมทั้ง ๖ งาน บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

#### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการทั้ง ๖ งาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการต่องานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๖ คณะผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ดังนี้

#### ตารางที่ ๕-๑ ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

| ประเด็นข้อเสนอแนะ           | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย     | <p>๑. มีการพัฒนาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี องค์กรปกครองส่วนถิ่น และหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อเป็นภาคีเครือข่าย</p> <p>๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และชี้แจงข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีให้แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยเฉพาะ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางสื่อ Social Media</p> |
| ๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ | <p>๑. ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรมในพื้นที่ระดับตำบล การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป</p>                                                                                                            |

## บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๘. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธณ ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (๒๕๖๕). “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา.
- ไพศาล หวังพานิช. (๒๕๓๖). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทวีชัย สายศิลป์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๔๕). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ ๓ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จงกล ทองโถม. (2560). รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้นำระดับบัญชา. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2564.
- ชไมพร คงโพธิ์. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ชาธิณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ปริญญานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2549). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ณัฐติกันต์ จันทร์ไทย. (2559). รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานอำนวยการบินในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- ณัฐฤทธิ์ วานิชวิจารณ์. (2558). รูปแบบการฝึกอบรมต้อนรับบนเครื่องบิน. การจัดการมหาดบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน.
- ทวีศักดิ์ นพเกษร. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 2: คู่มือปฏิบัติการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคน องค์กร ชุมชน สังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครราชสีมา:โชคเจริญมาร์เก็ตติ้ง.
- ทักษิณา แสนเย็น, วรวิทย์ เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาโສ. (2020). บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. วารสารสหวิทยาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2563).
- ทรงวุฒิ บุญอินทร์ พลเรือตรี. (2561). แนวทางการนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ใน กระทรวงกลาโหม. นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560 – 2561.
- ธาริกา พงษ์สิทธิภานุ. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.5 No.2 July-December 2018.
- บุญทริก บัวดำ, คงศักดิ์ ชมชุม, และวัฒนา มานนท์. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบิน เฮลิคอปเตอร์ บริษัทยูไนเต็ด ออฟชอร์ เอวิเอชั่น จำกัด. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับที่ 117 ปี 2021.
- ปฏิพัทธ์ สมรรถจันทร์ และพัชนี จันทรน้อย. (2558). ความพึงพอใจของนักบิน A320 ต่อหลักสูตรทบทวน A320 บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรังสิต:ม.ป.ท.
- ปณิดา ปาณะลักษณะ. (2552). การวิเคราะห์กำลังคนด้านนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ พัฒนามนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาวิดี ผลอเนก. (2558). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนาพร คำเสมอ. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ กรมทางหลวง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชญา หอมหวล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร .38 (5). 80-98 .DOI: <https://doi.org/10.14456/sujthai.2018.45>.
- พิตตินันท์ พันธา, พิรานันท์ จันทวิโรจน์, เคียงเดือน พิจิตรชุมพล, สมรัก รุ่งวัลลาภา, ธีรฉัตร กระโจมแก้ว, มานะ ประสพศรี และยรรยง คุณโทด. (2561). เรื่อง การเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน โอกาสบน ความท้าทายของมหาวิทยาลัยไทย “การประชุมวิชาการระดับชาติเชิงสร้างสรรค์ ราชชมงคลกรุงเทพ วิชาการ 2561” ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2561. ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา จังหวัดชลบุรี. หน้าที่ 477-484.
- พูนฤดี สุวรรณพันธุ์. (2560). ทฤษฎีและพฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- พัชรินทร์ ขาตะนาวิน. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภัทรพร ชนะการณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า  
อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

รายการชุดข้อมูลพื้นฐาน. (๒๕๖๔). เล่มแผนพัฒนาสถิติจังหวัดฉบับที่ ๒ จังหวัดสิงห์บุรี สืบค้นเมื่อ ๙ มิถุนายน  
๒๕๖๔ สืบค้นจาก [https://drive.google.com/file/d/๑SyCTxiS\\_niLob-Am๗๗lzolynt\\_l๗ghA๘O/view](https://drive.google.com/file/d/๑SyCTxiS_niLob-Am๗๗lzolynt_l๗ghA๘O/view)

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนต าบลนาโพ อ าเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. ว.การบริหารท้องถิ่น. ๙ : ๘๓-๙๙.

วิสุทธิณี ธาณีรัตน์ และอภิญญา ไผ่สุวรรณ. (๒๕๖๔). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการ  
และพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. ว.การบริหารท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.  
๑๔(๒) : ๑๗๗-๑๙๔.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๕). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วน  
ท้องถิ่นในภาคใต้ ประจ าปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัย  
ทักษิณ. ๓๒: ๑๖๕๒-๑๖๖๐.

วิศรุต สุวรรณเนตร. (๒๕๖๑.) การประเมินผลการปฏิบัติงาน.๒๕๖๑

นภาพร สุนาสวน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นและ  
ร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม.

สุชาติ สิงห์สำโรง. (๒๕๖๒). เทคนิคการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับองค์กร.  
Journal of Modern Learning Development ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ ประจ าเดือนมกราคม –  
มิถุนายน ๒๕๖๒.

สุธน ศรีไสย์. ( ๒๕๕๑). กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑

สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๐). ระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ .ศ.๒๕๕๘.

สุวิมล ค่าย้อย. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก  
อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: งานวิจัยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

สุวิมล ว่องวานิช. (๒๕๕๓). การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๙). ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดี “การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” และ “การเปิดให้ประชาชนเข้ามา  
มีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน”

ส่วนเพาะชำกล้าไม้ สำนักงานส่งเสริมการปลูกป่า. (๒๕๖๔). เข้าถึงเมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เข้าถึงจาก  
<https://www.forest.go.th/nursery>

สมพงศ์ รัตนพวงค์. (๒๕๕๘). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ศูนย์ข่าว SMM. ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.

อลงกรณ์ มีสุทธา. (๒๕๕๑). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). ๓๑๒ หน้า.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. (๒๕๖๕). สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕ สืบค้นจาก  
<https://www.singburipao.go.th/index/?page=article๙๓๒๕>

Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (๑๙๗๕). Development of indices of Access to  
Medical Care. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.

Anderson, Ball, Murphy, R.T. & Associates. (๑๙๗๕: ๒๖ – ๒๗). Encyclopedia of Educational  
Evaluation: California: Jossey-Bass, Inc., Publishers, ๑๙๗๕

Bedeian, Arthur G. (๑๙๙๓). Management (๓rd. ed.) Orlando: Harcourt Brace Javanavich  
College.

Beach, D. S. (๑๙๖๕). Personnel Management of People at Work. New York: McMillan.

Beach D.S. (๑๙๗๐). Personal: The management of people at work (๒nd ed). New York:  
Macmillan.

Brown, F.G. (๑๙๘๓). Principles of Educational College Psychological Testing. ๓<sup>rd</sup> ed., New York:  
CBS Publishers, ๑๙๘๓.

Cascio, W. F. (๑๙๙๘). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits.  
Boston, MA: Irwin, McGraw - Hill.

consequences. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Effectiveness". Administrative Science Quarterly. (Vol. ๓๒, Dec ๑๙๖๗). Reprinted in  
Gibson, et.al, op.cit., p. ๑๕๔.

CARRE de MALBERG René. (๑๙๒๐). Contribution à la Théorie générale de l'État: Tome I, Paris  
: Sirey.

Carrell, Micheal R., Kuzmits, Frank E. and Elbert, Norbert F. (๑๙๙๒). Personnel/Human  
Resource Management. ๔ th ed, New York: Macmillan Publishing Company.

Chase, C. T. (๑๙๘๗). Measurement for education evaluation ๒nd ed. Massachusetts: Addison  
Wesley Publishing Company.

Douglas, John, Klein, Stuart & Hunt, David. (๑๙๘๕). The strategic managing of human  
resources. New York: John-Wiley & Sons.

Fitzgerald, Michael R; & Robert F. Durant. (๑๙๘๐). Citizen Evaluation and Urban  
Management: Service Delivery in an Era of Protest. Public Administration Review.

Good, C. V. (๑๙๗๓). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book.

Grote, Dick. (๑๙๙๖). The complete guide to performance appraisal. New York: AMACOM.

Herzberg, Frederick and others. (๑๙๕๙). The Motivation to work. New York : John Wiley and  
Sons.

- Kotler, p. (2000). Marketing Management (The Millennium Education). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1984). Measurement and education in evaluation and psychology. New York.
- Millet, J. D. (1984). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Mondy, Wagne R. and Noe, Robert-M. (1980). Human Resource Management. Boston: Allyn and Bacon
- Mumford, E. (1982). Job satisfaction. London: Longman.
- Page, G.I. & Thomas, J.B. with Marshall. (1987). International Dictionary of Education. London : Kogan Page Ltd., 1987.
- Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (1987). International Dictionary of Education. Great Britain: The Anchor Press Ltd.
- Provus, M. (1986). Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment. California: McCutchan Publishing.
- Rossi Peter H., Freeman Howard E. (1989). Evaluation: a systematic approach. 3<sup>th</sup> Ed. Newbury Park, California: Sage Publications
- Scriven, Michael. (1987). The Methodology of Evaluation. In curriculum evaluation, (pp. 7 10-11). Chicago: American Educational Research Association
- Shertzer, B., & Linden, J. D. (1984). Fundamentals of Individual Appraisal. Boston: Houghton Mifflin.
- Stufflebeam, D. L. (1986). Educational Evaluation and Decision-Making Itasca. Illinois: Peacock.
- Stake, R.E. (1987). "Setting Standards for Educational Evaluators." Evaluation New no. 2
- Suchman, E. A. (1987). Evaluative Research. New York: Russell Sage Foundation.
- Zaleznik, A., et al. (1984). Motivation: Productivity and Satisfaction of Workers: A Perditiion Study. Boston, MA: Princeton Press.

ภาคผนวก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ วิจัยความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ๓ ด้าน

๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรง ☐ ความเป็นจริงมากที่สุด

๑) เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

๒) อายุ

☐

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐

๒๐ - ๓๐ ปี

☐

๓๑ - ๔๐ ปี

☐

๔๑ - ๕๐ ปี

☐

๕๑ - ๖๐ ปี

☐

มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป

๓) ระดับการศึกษา

☐

ไม่ได้รับการศึกษา

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

อนุปริญญา/ปวส.

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

๔) อาชีพ

☐

รับราชการ

☐

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัทเอกชน

☐

ธุรกิจส่วนตัว

☐

เกษตรกร

☐

รับจ้างทั่วไป

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. ท่านใช้บริการในงาน

☐

งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

☐

งานหลังฝนถนนเรียบ

☐

งานการจัดเก็บภาษี

☐

งานบรรเทาสาธารณภัย

☐ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙)

☐ งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยแบ่งความต้องการออกเป็น ๕ ระดับ

|               |         |                                   |
|---------------|---------|-----------------------------------|
| มากที่สุด     | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด     |
| มาก           | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับที่มาก        |
| ปานกลาง       | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง       |
| น้อย          | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับที่น้อย       |
| ที่น้อยที่สุด | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด |

| ความพึงพอใจของในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                                 |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการและมีอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ ให้บริการก่อนเข้าตัวอาคาร |                  |     |         |      |            |
| ๒. มีกล่องหน้ากากอนามัย (Mask) ไว้บริการสำหรับผู้สวมใส่หน้ากากอนามัยมา                                         |                  |     |         |      |            |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย                                                         |                  |     |         |      |            |
| ๔. มีคำแนะนำและผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                               |                  |     |         |      |            |
| ๕. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                                                          |                  |     |         |      |            |
| ๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                              |                  |     |         |      |            |
| ๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว                                           |                  |     |         |      |            |
| ๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะการให้บริการ                                                       |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| <b>๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการทำความสะอาดด้วยการใช้สเปรย์แอลกอฮอล์                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้                                                                |                  |     |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่                                     |                  |     |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ                                     |                  |     |         |      |            |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ                                                        |                  |     |         |      |            |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ                                                |                  |     |         |      |            |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                                           |                  |     |         |      |            |
| <b>๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่และมีการวางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                                                            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ |                  |     |         |      |            |
| ๓. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ                                  |                  |     |         |      |            |
| ๔. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ                                           |                  |     |         |      |            |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน                                                 |                  |     |         |      |            |
| ๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| ๗. การทำงานโดยให้บริการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของอบจ. เพื่อเตรียมเอกสารก่อนมาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| ๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่                                                      |                  |     |         |      |            |
| ๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่                                                   |                  |     |         |      |            |
| ๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และอ่างล้างมือ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| ๑๑. *(เฉพาะงานจัดเก็บภาษี)<br>มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online)                       |                  |     |         |      |            |
| ๔) ด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                                           |                  |     |         |      |            |
| ๑. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดหน่วยบริการให้ความรู้ความเข้าใจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                         |                  |     |         |      |            |
| ๒. เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ ท่านสามารถปรึกษาสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เป็นอย่างดี                                |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๓. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งจาก วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว                                        |                  |     |         |      |            |
| ๔. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยเพื่อป้องกันไม่ให้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙                                                    |                  |     |         |      |            |
| ๕. ท่านได้รับข้อมูล ขั้นตอนในการเฝ้าระวัง คัดกรองประชาชนในหมู่บ้าน                                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| ๖. ท่านได้รับอุปกรณ์ เช่น หน้ากากอนามัย, เจลแอลกอฮอล์ จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด                                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๗. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนและบริการฉีดวัคซีนให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| ๘. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการป้องกันการแพร่ระบาด                                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| ๙. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี เช่น สายด่วน ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ |                  |     |         |      |            |
| ๑๐. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงานเพียงพอ ในการให้บริการประชาชน                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| ๕) ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว                                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| ๑) มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ                                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| ๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                                                                                                         |                  |     |         |      |            |
| ๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                                                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| ๕) มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                                                                             |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี    | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๖) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม                   |                  |     |         |      |            |
| ๗) มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก              |                  |     |         |      |            |
| ๘) มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว    |                  |     |         |      |            |
| ๙) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |
| ๑๐) ได้รับการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

.....

๒. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานหลังฝนถนนเรียบ

.....

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษี

.....

๔. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย

.....

๕. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

.....

๖. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานให้บริการสนามกีฬา

.....

๗. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก)

๘. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย)

๙. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

\*\*\*ขอขอบคุณในความร่วมมือ\*\*\*

ตารางสรุปภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ ๖ งาน

|                                  | งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ |                         |        |           | งานหลังฝนถนนเรียบ |                         |        |           | งานการจัดเก็บภาษี |                         |        |           | งานบรรเทาสาธารณภัย |                         |        |           |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------|-----------|-------------------|-------------------------|--------|-----------|-------------------|-------------------------|--------|-----------|--------------------|-------------------------|--------|-----------|
|                                  | ค่าเฉลี่ย                      | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ     | ค่าเฉลี่ย         | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ     | ค่าเฉลี่ย         | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ     | ค่าเฉลี่ย          | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ     |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ       |                                |                         |        |           |                   |                         |        |           |                   |                         |        |           |                    |                         |        |           |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๘๖                           | ๐.๔๒๐                   | ๙๗.๒๐  | มากที่สุด | ๔.๘๕              | ๐.๓๙๒                   | ๙๘.๒๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘              | ๐.๓๕๐                   | ๙๘.๒๐  | มากที่สุด | ๔.๙๑               | ๐.๓๔๕                   | ๙๗.๘๐  | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ๔.๘๕                           | ๐.๔๐๓                   | ๙๗.๖๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘              | ๐.๓๙๙                   | ๙๗.๒๐  | มากที่สุด | ๔.๙๑              | ๐.๓๒๘                   | ๙๘.๓๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘               | ๐.๓๗๙                   | ๙๗.๕๐  | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๔.๘๔                           | ๐.๓๙๐                   | ๙๗.๐๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘              | ๐.๓๖๙                   | ๙๘.๐๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘              | ๐.๓๗๙                   | ๙๗.๔๕  | มากที่สุด | ๔.๘๖               | ๐.๓๕๕                   | ๙๖.๖๕  | มากที่สุด |
| รวม                              | ๔.๘๕                           | ๐.๔๐๔                   | ๙๗.๒๗  | มากที่สุด | ๔.๘๗              | ๐.๓๘๗                   | ๙๗.๘๐  | มากที่สุด | ๔.๘๙              | ๐.๓๕๓                   | ๙๗.๙๘  | มากที่สุด | ๔.๘๘               | ๐.๓๖๐                   | ๙๗.๓๒  | มากที่สุด |

ตารางสรุปภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ ๖ งาน (ต่อ)

| ความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ  | งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส<br>โคโรนา ๒๐๑๙ |                                 |        | งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะและ<br>แหล่งท่องเที่ยว ในความรับผิดชอบของ<br>องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี |           |                                 |        | รวม       |           |                                 |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|--------|-----------|-----------|---------------------------------|
|                                 | ค่าเฉลี่ย                                                | ค่าส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ                                                                                                         | ค่าเฉลี่ย | ค่าส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ     | ค่าเฉลี่ย | ค่าส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน |
| ด้านกระบวนการให้บริการ          | ๔.๙๒                                                     | ๐.๒๖๙                           | ๙๘.๔๒  | มากที่สุด                                                                                                     | ๔.๘๙      | ๐.๔๔๕                           | ๙๗.๕๐  | มากที่สุด | ๔.๘๙      | ๐.๓๗๐                           |
| ด้านเจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้บริการ | ๔.๙๐                                                     | ๐.๓๙๐                           | ๙๗.๕๐  | มากที่สุด                                                                                                     | ๔.๙๐      | ๐.๓๘๑                           | ๙๘.๐๐  | มากที่สุด | ๔.๘๙      | ๐.๔๓๐                           |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          | ๔.๘๙                                                     | ๐.๓๕๙                           | ๙๘.๔๐  | มากที่สุด                                                                                                     | ๔.๙๐      | ๐.๓๙๕                           | ๙๗.๖๐  | มากที่สุด | ๔.๘๘      | ๐.๓๗๕                           |
| รวม                             | ๔.๙๐                                                     | ๐.๓๓๙                           | ๙๘.๑๑  | มากที่สุด                                                                                                     | ๔.๙๐      | ๐.๔๐๗                           | ๙๗.๗๐  | มากที่สุด | ๔.๘๙      | ๐.๓๙๒                           |

จากตารางสรุปข้างต้น ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านทั้ง ๖ งาน ได้แก่ ๑) งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ๒) งานหลังฝนเรียบ  
๓) งานการจัดเก็บภาษี ๔) งานบรรเทาสาธารณภัย ๕) งานป้องกันและระงับโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และ ๖) งานให้บริการสนามกีฬา  
สวนสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานให้บริการจากองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขตของงานจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจาก  
การให้บริการใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๓ ด้านมีระดับความพึงพอใจ  
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๐

C  
C  
E  
E  
C  
C  
C  
C  
C  
C  
E  
E  
L  
L  
L  
L  
L  
L  
L